

# MOBIILIPOHJAINEN ARJEN OHJAUSVÄLINE PERHETYÖSSÄ

Kysymysvalikon kehittäminen eFamily Coach-projektissa

Marjatta Koivistoinen

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2011

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) KOIVISTOINEN, Eija <u>Marjatta</u>	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 09.05.2011
	Sivumäärä 51	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus ( ) saakka	Verkkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi MOBIILIPOHJAINEN ARJEN OHJAUSVÄLINE PERHETYÖSSÄ Kysymysvalikon kehittäminen eFamily Coach-projektissa		
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) HÄKKINEN, Sanna MOILANEN, Johanna		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän ammattikorkeakoulu		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö oli työelämälähtöinen kehittämistyö ja se liittyi osana Jyväskylän ammattikorkeakoulun hallinnoimaa eFamily Coach-projektia. Opinnäytetyön tarkoituksena oli rakentaa perhetyöhön sopiva web-pohjainen kysymysvalikko työntekijän käytettäväksi. Sovelluksen avulla työntekijä lähettää tietokoneeltaan asiakkaan tarpeisiin ja hänen tilanteeseensa soveltuvat kysymykset asiakkaan matkapuhelimeen tekstiviestinä ja asiakas vastaa niihin omalla matkapuhelimellaan. Tämän jälkeen työntekijä lukee vastaukset omalta tietokoneeltaan. Vastauksista keskustellaan seuraavan asiakaskäynnin yhteydessä. Tavoitteena oli tehostaa perhetyötä tarjoamalla perheille lisätukea välineen avulla.</p> <p>Kysymysvalikko rakennettiin yhdessä Muuramen kunnan perheohjaajien kanssa. Työ eteni prosessimaisesti siten, että kysymyksistä tehtiin ensin työkirja, jonka jälkeen perheohjaajat saivat sen kommentoitavakseen. Kysymykset jaettiin neljään eri teemaan joita olivat: lapsi ja vanhempi, vanhempien välinen suhde, perhe tiiminä sekä perheen suhde ympäröivään yhteiskuntaan. Teemat jaettiin edelleen alaotsikoihin joiden alle kysymykset kehitettiin. Kysymysten tietoperustana käytettiin aikaisemmin tutkittua tietoa perheen dynamiikasta ja perheen hyvinvoinnista, perhetyön teoriaa koskevaa kirjallisuutta sekä Muuramen kunnan perheohjaajien käytännön työstä saatuja kokemuksia. Kysymysvalikkoon otettiin mukaan myös aiemmin eFamily Coach-projektissa perheneuvontaa ja lapsia varten kehitetyt kysymykset. Näin saatiin muodostettua 180 kysymyksen valikko, joista 65 on ainoastaan perhetyön tarkoituksiin kehitetty. Kysymyksiä tehtiin sekä aikuisille että lapsille, koska on tärkeää saada myös perheeseen kuuluvien lasten omat äänet kuuluviin.</p>		
Avainsanat (asiasanat)  eFamily Coach, asiakkaan osallisuus, mobiiliteknologia, perhe, perhetyö, arki, vanhemmuus		
Muut tiedot		



Author(s) LAST, First	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 09052011
KOIVISTOINEN, Eija <u>Marjatta</u>	Pages 51	Language Finnish
	Confidential  ( ) Until	Permission for web publication ( X )
Title A MOBILE-BASED INTERVENTION TOOL FOR DAILY LIFE IN FAMILYWORK Developing a question menu in the eFamily Coach-project		
Degree Programme Degree Programme in Social Services		
Tutor(s) HÄKKINEN, Sanna MOILANEN, Johanna		
Assigned by Jyväskylä University of Applied Sciences		
<p>Abstract</p> <p>The thesis was a development work based on working life and it was a part of the eFamily Coach-project which is coordinated by JAMK University of Applied Sciences. The purpose of this thesis was to devise a relevant, web-based question menu for family work and for family workers' use. By using a web-based platform a family worker sends the questions which are suitable to a particular client's needs and to his/her life situation as a text message to the client's mobile phone. The client then replies to them on his/her own mobile phone. After that the family worker reads the answers on his/her computer. The answers are discussed by the family worker and the family in the next appointment. The goal of using this tool is to strengthen family work by offering more support to families.</p> <p>The question menu was constructed together with the family workers of the Muurame municipality. The work progressed as a process in which a workbook was first made based on the questions, and after that the family workers gave their comments on it. The questions were divided in four themes: child and parent, spousal cooperation, family as a team and family relationship with the surrounding society. The themes were further divided in subtitles under which the questions were categorized. The knowledge base of the questions came from research-based information on the dynamics of family life and family welfare, from literature on family work theory and also from the experiences that the family workers in Muurame had. The question menu also included questions which were devised earlier for family services and for children involved in the eFamily coach-project. The result was a menu of 180 questions, only 65 of which were for the purposes of family work. The questions were made both for adults and children, because it is important to also hear the voice of the family's children.</p>		
Keywords  eFamily coach, involution of client, mobile-technology, family, familywork, daily life, parenthood		
Miscellaneous		

# SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>MOBIILIPOHJAINEN ARJEN OHJAUSVÄLINE</b>	
	<b>PÄHKINÄNKUORESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>LASTENSUOJELUN LÄHTÖKOHDAT.....</b>	<b>4</b>
2.1	Ehkäisevä lastensuojelutyö .....	5
2.2	Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu .....	5
2.2.1	Perhetyö lastensuojelun avohuollon tukitoimena.....	6
2.2.2	Perhetyö tilastojen valossa .....	8
2.2.3	Asiakkaan osallisuus .....	10
2.2.4	Lapsen osallisuus.....	12
<b>3</b>	<b>OHJAUSVÄLINEEN KEHITTÄMINEN.....</b>	<b>13</b>
3.1	Kehittämistyöstä yleisesti .....	13
3.2	Miten perhetyön arjen ohjausväline kehitettiin?.....	14
3.3	Ohjausvälineen kehittämisen aikataulutus .....	17
3.4	Kehittämistyön tulokset .....	18
<b>4</b>	<b>OHJAUSVÄLINEEN KYSYMYKSET JA TEEMAT.....</b>	<b>18</b>
4.1	Kysymyksistä yleisesti.....	18
4.2	Kysymystyypit .....	19
4.3	Kysymysten tietoperusta.....	20
4.3.1	Toimiva perhe .....	21
4.3.2	Systeeminen perhekäsitys .....	22
4.3.3	Toimiva vanhemmuus .....	22
4.4	Teemat ja niihin liittyvät osiot, kysymysesimerkit ja perhetyön painotukset.....	24
4.4.1	Lapsi ja vanhempi .....	25
4.4.2	Vanhempien välinen suhde .....	31
4.4.3	Perhe tiiminä .....	33
4.4.4	Perheen suhde ympäröivään yhteiskuntaan.....	36
<b>5</b>	<b>OHJAUSVÄLINEEN KÄYTTÖ TYÖNTEKIJÄN JA PERHEEN ARJESSA</b>	
	<b>.....</b>	<b>40</b>
5.1	Tietoturva ja asiakkaan suoja.....	40
5.2	Kenelle kysymyksiä lähetetään? .....	41

5.3	Kysymysten valinta ja lähettämisen aikataulutus .....	41
5.4	Kysymyksiin vastaaminen .....	41
5.5	Vastausten käsittely .....	42
<b>6</b>	<b>POHDINTA .....</b>	<b>42</b>
	<b>LÄHTEET.....</b>	<b>49</b>
	<b>TAULUKOT</b>	
	TAULUKKO 1. Lapsi ja vanhempi -teemaan liittyvät osiot, kysymysesimerkit ja perhetyön painotukset .....	25
	TAULUKKO 2. Vanhempien välinen suhde -teemaan liittyvät osiot, kysymysesimerkit ja perhetyön painotukset .....	31
	TAULUKKO 3. Perhe tiiminä -teemaan liittyvät osiot, kysymysesimerkit ja perhetyön painotukset .....	34
	TAULUKKO 4. Perheen suhde ympäröivään yhteiskuntaan -teemaan liittyvät osiot, kysymysesimerkit ja perhetyön painotukset .....	36

# 1 MOBIILIPOHJAINEN ARJEN OHJAUSVÄLINE PÄHKINÄNKUORESSA

Tietotekniikan hyödyntäminen sosiaalialalla on kasvava alue. Alan toimijoiden omasta tiedonmuodostuksesta lähtevä sosiaalialan kehittäminen sekä sosiaalityön asiakas- ja työprosessien kehittäminen voivat vahvistua uusien teknisten sovellusten tuella. Sosiaali- ja terveysministeriössä tänä vuonna päättyvässä Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (Tikesos) on keskeisenä näkökulmana toimivien työvälineiden ja tietopalvelujen avaaminen työntekijöiden käyttöön. Näitä voivat olla esim. virtuaaliset työvälineet, kuten vertaisverkot ja tietoa välittävät portaalit. Ne luovat edellytyksiä myös virtuaalisille asiakaspalveluille. Verkkopalvelujen lisääntyessä on pohdittava niiden soveltuvuutta asiakkaiden tukemiseen sekä mietittävä kuinka paljon kasvokkain tapahtuvasta palvelukulttuurista voidaan siirtyä virtuaaliseen tukemiseen. (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 12 – 14.)

Tämä opinnäytetyö on osa Euroopan aluekehitysrahaston rahoittamaa ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun hallinnoimaa eFamily Coach-projektia. Projektin tavoitteena on kehittää mobiilipohjainen perheiden arjen ohjausväline eFamilyCoach, jossa matkapuhelinta ja web-ohjelmaa hyödynnetään perheiden hyvinvoinnin tukemisessa ja perhepalvelujen uudenaikaisessa toteuttamisessa. Hankkeen osatavoitteita on kolme: kehittää mobiilipohjainen perheiden arjen ohjausväline, pilotoida sen käytettävyyttä ja selvittää tietoturvaratkaisut sekä luoda ja arvioida uudenlainen perhepalvelumalli ja -konsepti. (eFamily Coach.)

Oma kehittämistyöni liittyy ensimmäiseen osatavoitteeseen eli mobiilipohjaisen perheiden arjen ohjausvälineen kehittämiseen. Työn tarkoituksena on kehittää välineeseen lastensuojelun avohuollon tukitoimena tarjottavan perhe-

työn tarpeisiin sisällöllisesti sopiva kysymysvalikko. Kyseessä on työelämä-lähtöinen kehittämistyö. Valikossa on kysymyksiä sekä aikuisille että vähintään kouluikäisille lapsille. Tavoitteena on luoda perheitä ja sen jäseniä aktiivoiva ja osallistava kysymysvalikko, joka tehostaa perhetyötä ja siirtää perhetyön painopistettä työntekijän tapaamisesta asiakkaan arkeen. Kysymykset ovat voimavaraistavia ja perustuvat positiiviseen ajatteluun. Tällaisen työvälineen kehittäminen on tarpeellista, koska perhetyön asiakkaaksi pääseminen kestää nykyisillä kunnissa olevilla resursseilla liian kauan eikä kunnilla ole tulevaisuudessakaan realistisia lisäresursseja uusien työntekijöiden palkkaamiseen. Välinettä voidaan käyttää niiden asiakkaiden tukemiseksi, joilla on voimavaroja ensinnäkin tekstiviesteihin vastaamiseen, perheeseen ja omaan toimintaan liittyvien asioiden pohdintaan sekä toiminnan muuttamiseen.

Välinettä käytetään siten, että työntekijä valitsee kysymysvalikosta asiakkaan tarpeisiin ja tilanteeseen sopivat kysymykset ja lähettää ne tietokoneeltaan tekstiviestinä asiakkaan matkapuhelimeen. Asiakas vastaa kysymykseen tekstiviestillä omasta matkapuhelimestaan. Tämän jälkeen työntekijä lukee vastaukset omalta tietokoneeltaan. Kysymyksiä voidaan lähettää sekä perheen aikuisille että lapsille. Vastauksista keskustellaan seuraavan tapaamisen yhteydessä.

Innovaation kehittäminen tapahtuu monialaisena Jyväskylän ammattikorkeakoulun, Jyväskylän yliopiston, kuntien ja yritysten välisenä yhteistyönä. Teknisen toteutuksesta vastaa ICT-alan ohjelmistoyritys.

## 2 LASTENSUOJELUN LÄHTÖKOHDAT

Tässä työssäni tarkastelen mobiilipohjaista ohjausvälinettä lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun ja siihen kuuluvan avohuollon tukitoimena annettavan

perhetyön kautta sekä pääasiassa perheen aikuisen näkökulmasta, koska Harju ja Salmela (2011) ovat tarkastelleet omassa opinnäytetyössään välinettä lapsen näkökulmasta. Kahdessa seuraavassa luvussa kerron lyhyesti siitä, kuinka lastensuojelun kenttä jaetaan kahteen osaan: ehkäisevään sekä lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun ja kuinka ohjausvälineen käyttö sen kehittyvaiheessa sijoittuu näihin osiin.

## **2.1 Ehkäisevä lastensuojelutyö**

Uuden lastensuojelulain mukaan ehkäisevä lastensuojelu on suunnitelmallinen ja tavoitteellinen toimintamuoto. Sen tärkein tavoite on ehkäistä lapsen tai nuoren hyvinvointia uhkaavien ongelmien syntyminen ennalta. Sen tehtävänä on myös tukea vanhempia näiden kasvatusta ja hoitotehtävissä ja huomioida lapsen etu kaikessa toiminnassa. Lapsen tärkein ja ensisijainen kasvuympäristö on hänen perheensä, tästä johtuen ehkäisevää lastensuojelutyötä tehdään lapsen ja hänen perheensä kanssa. Ehkäisevää lastensuojelutyötä tehdään kaikissa lapsille ja nuorille suunnatuissa palveluissa eikä perhe ole lastensuojelun asiakas. (Lastensuojelun käsikirja.)

## **2.2 Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu**

Lastensuojeluasia tulee kunnassa vireille silloin kun lapsesta on tehty lastensuojeluilmoitus, hakemuksesta tai siten, että lastensuojelusta vastaava työntekijä on muuten saanut tiedon lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Kiireellisen lastensuojelun tarve arvioidaan heti, mutta muuten työntekijä voi seitsemän päivän kuluessa arvioida onko lastensuojeluselvityksen tekeminen tarpeen. Lastensuojelun asiakkuus alkaa kun on tehty päätös kiireellisestä lastensuojelutoimenpiteestä tai kun työntekijä on tehnyt päätöksen lastensuojelutarpeen selvityksen tekemisestä, joka pitää tehdä kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta. Selvityksen tekemisen jälkeen asiakkuus joko jatkuu tai päättyy ja siitä ilmoitetaan huoltajalle. Jos asiakkuus jatkuu, voidaan perheel-



le järjestää avohuollon tukitoimena esim. terapiaa, tukihenkilö, perhetyötä, vertaisryhmätoimintaa tai virkistystoimintaa jos selvityksessä todetaan, että lapsen kasvuolot tai lapsi itse vaarantavat lapsen terveyttä ja hänen kehitystään. (Lastensuojelun käsikirja.) Mobiilipohjainen arjen ohjausväline kehitetään tässä luvussa kerrotun perhetyön tarkoituksiin.

### **2.2.1 Perhetyö lastensuojelun avohuollon tukitoimena**

Kunnan on lastensuojelulain 36 §:n velvoittamana järjestettävä tarvittaessa lapsen ja perheen tuen tarpeisiin perustuva asiakassuunnitelma huomioon ottaen lastensuojelun avohuollon tukitoimena perhetyötä. (L 13.4.2007 417.) Tässä opinnäytetyössä perhetyöllä tarkoitetaan nimenomaan lastensuojelun avohuollon tukitoimena perheille annettavaa perhetyötä.

Lastensuojelun perhetyön motiivina on sosiaaliviranomaisten huoli perheestä ja erityisesti lapsesta (Nätkin & Vuori 2007, 18). Lastensuojelun perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä lapsen ja perheen tukemiseksi. Tuki sekä kontrolli ovat siinä avoimesti läsnä. Sen tavoitteet määritellään yhdessä perheen ja sosiaalitoimen kanssa asiakassuunnitelmanneuvottelussa. Perhetyön yleisenä tavoitteena on perheen tilanteen tarkempi selvittely ja arviointi sekä työskentely yhdessä sovitun muutoksen aikaansaamiseksi. Työ on usein moniammatillista ja sen avulla voidaan jopa välttää lasten sijoittaminen kodin ulkopuolelle. (Järvinen ym. 2007, 43.)

Koska perhetyön perusta on perhetyöntekijän ja perheen välisissä keskusteluissa, antaa mobiilipohjaisen ohjausvälineen avulla saatu tilannekohtainen tieto perheen arjesta keskusteluille hyvän pohjan. Työskentelystä voitaisiinkin käyttää termiä ”mobiilitehostettu perhetyö”. Perhetapaamisten välillä perhetyöntekijä saa perheen tilanteesta pienellä resurssipanostuksella päiväkohtaista tietoa lähettämällä perheelle yhdessä sovittuihin teemoihin liittyviä kysy-

myksiä. Seuraavan tapaamisen yhteydessä niihin annettuja vastauksia käsitellään yhdessä perheen kanssa.

Lastensuojelun perhetyötä tehdään yleensä perheen kodissa. Koti on perheen yksityisyyteen kuuluva alue ja perheellä on siellä oikeus suojella yksityisyytään ja omaa elämäntapaansa. Perhetyöntekijän haasteena on keskittyä tavoitteiden kannalta oleellisiin asioihin eikä kiinnittää huomiota niihin perheen elämäntapaan liittyviin asioihin, joilla ei ole merkitystä lapsen kehityksen ja turvallisuuden näkökulmasta. (Järvinen ym. 2007, 132.)

Ohjausvälineen kysymykset ovat voimavaraistavia ja perustuvat positiiviseen ajatteluun. Voimavaraistavissa kysymyksissä keskitytään niihin asioihin jotka ovat hyvin, asiakkaan vahvuuksiin ja voimavaroihin sekä tulevaisuuden suunnitteluun. Järvisen ym. (2007) mukaan voimavaraistavassa keskustelussa keskitytäänkin perheen tulevaan elämään josta kenelläkään ei ole vielä faktatietoa. Tulevaisuuteen keskittyvä lähestymistapa sisältää ajatuksen, että ihminen voi itse vaikuttaa siihen, miten hänen elämänsä muotoutuu. Yhteistyössä perheen kanssa keskitytään arjen konkreettisiin kysymyksiin siten, että tavoitteiden saavuttaminen ja tulevaisuuteen johtava polku on kuitenkin koko ajan mukana. (Järvinen ym. 2007, 139.)

Mobiilipohjaisia vastauksia voidaan käsitellä myös toiminnallisten menetelmien avulla jos asiakkaan on vaikea pohtia ja keskustella asioista syvällisesti. Tunteet, arvot ja asenteet voivat tulla tekemisen kautta paremmin esiin ja toiminnan avulla niitä on helpompi ilmaista. Työskentelyn purkaminen ja sen jakaminen tehdään sanallisesti, mutta itse tekeminen voi sisältää vain vähän puhetta. Erilaiset taidelähtöiset menetelmät kuten kuvataide, musiikki, liike, mielikuvatyöskentely, kirjoittaminen ja tarinallisuus kuuluvat toiminnallisiin menetelmiin. Tärkeää on, että asiakas luo itse omaa todellisuuttaan. Perhetyössä toiminnallisia menetelmiä voivat em. lisäksi olla janojen ja perhekuvien

piirtäminen, haave- ja verkostokarttojen piirtäminen, seikkailut ja kuvien valitseminen keskustelun pohjaksi. (Järvinen ym. 2007, 144 – 145.)

### **2.2.2 Perhetyö tilastojen valossa**

Tietoteknologian ja siihen perustuvien välineiden kehittäminen ja niiden käyttö on perustelua myös tässä luvussa esiteltujen tilastojen valossa. Lastensuojelun avohuollon piirissä olevien lasten lukumäärä on nimittäin kaksinkertaistunut vuodesta 1996 vuoteen 2006. Vuonna 1996 lastensuojelun avohuollon piirissä oli 30 000 lasta ja vuonna 2006 sen piirissä oli jo 60 000 lasta. Tilastotietoa siitä, mitä avohuollon tukitoimia lastensuojelun piirissä olevat lapset ovat saaneet, ei ole saatavissa. Näin ollen myöskään perhetyön laajuudesta ei ole olemassa valtakunnallista tietoa. (Heino 2008, 10 – 11.)

Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen tuottamien vuoden 2009 lastensuojelutilastojen mukaan avohuollon tukitoimien kohteena olevien lasten lukumäärä on edelleen jatkanut kasvuaan ollen vuonna 2009 runsaat 70 000 lasta. Kasvua edelliseen vuoteen verrattuna oli n. 5 prosenttia. Uusia asiakkaita oli n. 40 prosenttia ja eniten asiakkaita on 16 – 17 v. ikäryhmässä. Laitoksen mukaan kasvua selittää osaltaan vuoden 2008 alussa voimaan tullut uusi lastensuojelulaki, joka selkeyttää avohuollon asiakkuuden alkamista. (Kuoppala & Säkkinen 2009, 7 – 9.)

Jyväskylässä kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä kääntyi laskuun vuonna 2010. Laskua oli n. 10 prosenttia. Myös kiireellisten sijoitusten määrä on laskenut merkittävästi edellisvuodesta ja huostaanottojen kasvu pysähtynyt. Syyksi arvellaan lapsiperheiden avohuollon tukitoimien lisääntymistä ja varhaisten tukitoimien vaikuttavuuden lisääntymistä. Kaupungin sosiaali- ja perhepalveluiden vastuualuejohtaja Ulla Kuittu kertoo, että kaupunki on vahvistanut neuvolan perhetyötä, lapsiperheiden tilapäistä kotipalvelua, ver-

taisryhmätoimintaa, ja aloittanut uuden tuetun asumisen yksikön sekä aikoo vielä palkata kaksi koulupsykologia toiselle asteelle. Työskentelyn painopistettä on myös muutettu niin, että perhettä tuetaan yhdessä löytämään omat voimavaransa eikä hoideta vain esim. lapsen oireilua. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen erikoistutkija Tarja Heino iloitsee erityisesti avohuollon tukitoimien lisääntymisestä; Jyväskylä on jo vuosia erottunut muista suurista kaupungeista avohuollon tukitoimien piirissä olevien lasten suurella määrällä. Koko maan osalta tutkimustietoa ei vielä ole saatavilla, mutta Heino näkee siinä samansuuntaisia merkkejä. (Nieminen, 2011.)

Vuonna 2007 tehtiin Stakes:n (nyk.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos) toimesta tutkimus Pirkanmaan, Satakunnan ja Kanta-Hämeen alueella siitä, mitä tukitoimia lastensuojelun avohuollon asiakkaat olivat saaneet. Tutkimuksessa käytiin läpi kaikki alueella lastensuojelun asiakkaana olleet lapset sekä käytiin lapsikohtaisesti läpi heidän saamansa palvelut. Kävi ilmi, että eniten perheet olivat saaneet taloudellista tukea ja lapsen kotiin annettua perhetyötä. Aineistossa oli myös asiakkaita, jotka olivat kieltäytyneet perhetyön, lasten terapiapalvelujen tai vanhemman päihdeongelmaan liittyvien palveluiden vastaanottamisesta, koska lastensuojelun avohuollon palveluihin osallistuminen on vapaaehtoista. (Heino 2008, 11.)

Ennen lastensuojelun asiakkuuden alkamista joissakin näistä perheistä oli käytetty kotipalvelua ja lastenhoidon järjestämisapua ja niitä käytettiin myös asiakkuuden aikana. Joka kymmenes lapsi oli saanut terapiapalveluja ennen asiakkuuden alkamista ja monella lapsella ne alkoivat lastensuojelun asiakkuuden alettua. Lapset olivat myös olleet tutkittavana tai hoidettavana psykiatrisella osastolla ja monet pääsivät tutkimuksiin tai hoitoon asiakkuuden alettua. Melkein puolet lastensuojelun uusista asiakkaista oli saanut perhetyötä. Näissä perheissä lapsi oli usein vauvaikäinen ja usein ne olivat yksinhuoltajaperheitä. Perhetyötä saaneiden perheiden vanhempien työmarkkinatilant-

ne oli huonompi kuin lastensuojelun muiden uusien asiakkaiden; joka kolmas äideistä ei ollut ollut koskaan työmarkkinoilla eikä heillä ollut ammattia. Monet vanhemmat olivat vaikeasti työllistettäviä; heillä oli päihdeongelmaa, korvaushoitoa tai vankeusrangaistus meneillään, puolet lapsista asui köyhissä perheissä ja 75 prosenttia perheistä oli saanut toimeentulotukea. Asiakkuus oli 42 prosentissa ylisukupolvista. (Heino 2008, 11 -12.)

Heinon (2008) tutkimuksessa perhetyötä saaneiden perheiden vanhempia vaivasi usein jaksamattomuus, osaamattomuus ja avuttomuus. Vanhemmuus oli riittämätöntä ja vanhemmilla oli usein mielenterveydellisiä ja taloudellisia ongelmia. Kontrollin tarve oli näissä perheissä tuen ohella suurempaa kuin muissa lastensuojelun asiakasperheissä (Heino 2008, 12). Lastenpsykiatri Jari Sinkkonen sanoo ”Riittävän hyvä vanhemmuus” dvd:llä, että vanhemman omien mielenterveys- tai päihdeongelmien tai vanhemman omasta persoonallisesta kehityksestä johtuvien pulmien takia lapsi voi jäädä nälkäiseksi, hänen puhtaudestaan ei huolehdata eikä hän saa lohdutusta sitä tarvitessaan ja tällöin vanhemmuus ei ole riittävää. (Sinkkonen, 2003.)

Heinon (2008) tutkimuksen mukaan perhetyötä saavilla perheillä on siis monenlaisia haasteita elämässään. Mobiilipohjaisen työvälineen käyttö onkin erityisen perusteltua silloin, kun perhe on jo ehtinyt työskentelyssään perhetyöntekijän kanssa löytää omia voimavarojaan ja kun perheen ja perhetyöntekijän välille on syntynyt luottamuksellinen suhde. Tällöin mobiilipohjainen työskentely tukee muuta työskentelyä.

### **2.2.3 Asiakkaan osallisuus**

Lastensuojelun asiakkuus voi olla jännitteinen ja täynnä ristiriitaisuuksia. Asiakas ei ehkä halua olla asiakas, eikä hän halua palvelua eikä tukitoimia.

Tämän johdosta on haastavaa rakentaa lapsen, perheen ja auttajän välille asiakas- ja lapsilähtöinen yhteistyösuhte. (Rousu & Jalonen 1999, 41.)

Mobiilipohjaisen ohjausvälineen käyttö on perustelua niissä perheissä, joissa perheen ja työntekijän välille on jo muodostunut luottamuksellisen suhteen. Välineen käyttö perustuu aina vapaaehtoisuuteen ja sen tarkoituksena on tarjota perheelle lisätukea asiakastapaamisten välillä. Perhe osallistetaan välineen käyttöön siten, että perhe ja työntekijä yhdessä valitsevat perheen tavoitteisiin soveltuvat kysymykset. Jo kysymysten valinta osallistaa perhettä pohtimaan omia pulmiaan ja mahdollisuuksiaan muuttaa tilannetta. Perhe pohtii myös yhdessä perhetyöntekijän kanssa viestien lähetysajat ja viestien lähettämisen tiheyden.

Mobiilipohjaisista vastauksista nousseista asioista keskustellaan ja niitä käsitellään seuraavan asiakastapaamisen yhteydessä. Tapaamisessa asiakas tulee sosiaalialan ammattieettisten ohjeiden mukaan kohdata kokonaisvaltaisesti ja hänen omaa tietämystään ja aktiivisuuttaan hyödyntäen. Tavoitteena on asiakkaan osallisuuden lisääminen. Hyvän vuorovaikutussuhteen perustana on dialogisuus. Vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa dialogisuus tarkoittaa vaikuttamista ja yhteisen näkemyksen löytämistä, vaikka asioista voidaankin olla eri mieltä. Se korostaa tasaveroista suhteen ja keskusteluyhteyden luomista. Riittävän monet tapaamiset ja luottamuksellinen ilmapiiri auttavat ymmärtämään asiakkaan ongelmia ja löytämään hänelle sopivia tukitoimia. (Pohjola, Kääriäinen, Kuusisto-Niemi 2010, 327 – 328.)

Sosiaalityön asiakassuhde voidaankin nähdä kumppanuussuhteena, jossa asiakas ja työntekijä toimivat rinnakkain. Lähtökohtana on asiakkaan omista lähtökohdista esiin nostama tieto, joka on keskeinen asiakkaan ja työntekijän välisen dialogin elementti. Läpinäkyvä työprosessi avaa asiakkaalle uusia dialogisia mahdollisuuksia ja sitouttaa hänet työskentelyyn. Asiakkaan osallis-

tuminen hänen omia asioitaan koskevien asiakirjojen laadintaan voi olla voimaannuttava kokemus. Asiakkaan läsnäolo mm. kirjaamisen hetkellä ja osallistuminen siihen antaa asiakkaalle laajan osallisuuden kokemuksen omaan asiakasprosessiinsa. (Pohjola, Kääriäinen, Kuusisto-Niemi 2010, 335 – 336.)

Asiakkaan itsetunnon vahvistamiseksi on tärkeää luoda sellaisia tilanteita joissa hän kokee olevansa hyväksytty ja arvokas. Silloin hän voi käsitellä tilannettaan ja löytää uusia mahdollisuuksia sekä ottaa vastaan yksilöllistä apua. Hänellä on mahdollisuus ja toive löytää omat voimavaransa ja osallistua omaan elämäänsä. (Pesonen 2006, 156.)

Vanhemmuutta vahvistavan työn tulisi perustua vanhempien omaan vahvaan arvioon perhetyöntekijältä saatavan avun tarpeesta ja vanhemman omaan arvioon siitä, että perheessä oleva tilanne ei ole lapsen parhaaksi. Työn lähtökohdaksi pitäisi myös selkeästi nostaa lapsen paras. Perhetyön saannin ei pitäisi perustua ongelmaan vaan asiakkaan omien voimavarojen aktivointiin ja vahvistamiseen. Perhetyöntekijä voi auttaa konkreettisissa kasvatuspulmissa, ohjata arjen organisoinnissa ja ylipäättään tilanteissa, joissa lapsen paras saa tukea. Perhepalveluihin pitäisi kehittää uusia palvelumalleja ja myös teknologian tarjoamat mahdollisuudet tulisi tutkia. (Pietilä-Hella 2006, 72.)

#### **2.2.4 Lapsen osallisuus**

Vaikka tässä työssäni käsittelenkin perhetyötä ja mobiilipohjaisen välineen käyttöä pääasiassa perheen vanhempien näkökulmasta, tuon kuitenkin lapsen kanssa työskentelystä esille lapsen osallisuuden. Lapsen osallisuuden edistäminen häntä itseään koskevissa sosiaalityön asioissa nähdään tärkeänä, siksi myös perhetyön kysymysvalikossa on lapsille omat kysymyksensä. Lapsen tuottama tieto on aidosti merkityksellistä ja näin saadaan lapsen ääni kuuluviin myös välineen käytössä. Välineen käyttö lapsen kanssa työskentelyssä

edellyttää työntekijän arvioita siitä, kykeneekö lapsi osallistumaan sen käyttöön. Lapsella tulee olla vähintään luku- ja kirjoitustaito sekä oma matkapuhelin.

Lapsen näkemyksen tavoittaminen nähdään tärkeänä perheiden ja lasten auttamisessa. Lapsella on oikeus toimia itseään koskevan sosiaalityön tiedontuottajana, kun puhutaan hänen omista kokemuksistaan, tilanteistaan ja odotuksistaan. Tieto sinällään ei ole riittävää vaan lapsen osallisuus edellyttää esiin nousevien kysymysten konkretisoitumista, pohtimista ja ratkaisemista. Vaikka lapsilähtöisyys nähdään sosiaalityön tärkeänä elementtinä, koetaan lasten kohtaaminen käytännössä monesti pulmallisena ja tiedon hankkiminen sekä sen hyödyntäminen haasteellisena. (Hurtig 2006, 167 – 193.)

### **3 OHJAUSVÄLINEEN KEHITTÄMINEN**

#### **3.1 Kehittämistyöstä yleisesti**

Kehittäminen nähdään toimintana, jolla tavoitellaan aina jotain parempaa ja tehokkaampaa. Kehittämisen keskeinen osa onkin tavoitteellisuus. Sen lähtökohtana on jokin ongelma nykyisessä tilanteessa tai toiminnassa tai visio paremmasta. Kehittäminen muuttaa asioita määrällisesti, laadullisesti tai rakenteellisesti. Kehittämistoiminta tapahtuu nykyisin usein yksittäisen organisaation sijasta verkostoissa, joissa voi olla toimijoita yritys-elämästä, julkishallinnosta ja korkeakoulusta. Verkostoissa tapahtuvan kehittämistoiminnan tavoitteena on rikastaa eri asiantuntijoiden ajattelua sekä yhdistää eri näkökulmista asioita tarkastelevien näkemyksiä innovatiiviseen kehittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 16 – 17.)



Toikon ja Rantasen (2009) mukaan kehittämistoiminnalle on edullista, että tavoite perustellaan mahdollisimman konkreettisesti. Kehittämistoiminta edellyttää aina perusteluita, joissa otetaan kantaa siihen miksi jotain pitää kehittää juuri nyt. Kehittämistoiminnan organisointi on käytännön toteutuksen suunnittelua ja valmistelua ja se muodostuu tavoitteesta sekä kehittämistoimintaan käytettävissä olevista resursseista. Toteutus muodostuu ideoinnista, priorisoinnista, kokeiluista ja mallintamisesta. Ideointia on voitu tehdä jo aikaisemmissakin vaiheissa. Toteutuksessa on kyse siitä, kuinka asetettu tavoite voidaan saavuttaa. Arvioinnin avulla puntaroidaan kehittämisen perusteluja, organisointia ja toteutusta. Sen tehtävänä on suunnata kehittämistoiminnan prosessia ja tuottaa tietoa kehitettävästä asiasta. Lisäksi sen avulla voidaan osallistumisen näkökulmasta pyrkiä eri toimijoiden yhteisen merkityksen luomiseen. Tulosten levittäminen on oma prosessinsa, joka ei välttämättä mahdu kehittämisprosessin sisälle. (Toikko & Rantanen 2009, 57 – 63.)

Kehittämisprosessi muodostuu edellisessä kappaleessa mainitusta viidestä tehtävästä. Itse prosessi voidaan kuitenkin nähdä monella eri tavalla. Toikko ja Rantanen ovat teoksessaan tarkastelleet neljää eri kehittämisprosessin mallia, jotka ovat lineaarinen malli, spiraalimalli, tasomalli ja spagettimainen malli. (Toikko & Rantanen 2009, 64.)

### **3.2 Miten perhetyön arjen ohjausväline kehitettiin?**

Perhetyö on laissa määriteltyä työtä, sillä kunnan on lastensuojelulain nojalla järjestettävä perhetyötä perheiden tarpeiden mukaan, mikäli se on perheen asiakassuunnitelmassa katsottu tarpeelliseksi (L 13.4.2007 417). Hankesuunnitelman mukaan mobiilipohjaisen ohjausvälineen kehittämisellä onkin tarkoitus tehostaa perhetyötä ja siirtää perhetyön painopistettä työntekijän tapaamisesta asiakkaan arkeen. Sen käytön tavoitteena on myös lisätä perheiden hyvinvointia sekä suunnata kunnissa perhetyöhön käytettävissä olevia resursse-

ja tehokkaammin tarjoamalla perheille lisätukea tietoteknisten välineiden avulla. (eFamily Coach). Työllä on siis laajempaa merkitystä edellyttäen, että se havaitaan tehokkaaksi ja saadaan markkinoitua muillekin käyttäjille.

Kehittämistyön lähtökohtana ja perusteluna oli kuntien tiukka taloudellinen tilanne sekä resurssien ja palvelutarpeen epätasapaino. Kuntien taloudellinen tilanne ei anna todennäköistä mahdollisuutta uusiin henkilöstöresursseihin. (eFamily Coach). Perhetyöhön tarkoitettun arjen ohjausvälineen kehittämistyö tapahtui verkostossa, jossa oli mukana yrityselämän edustajana ICT-alan ohjelmistoyritys, julkishallinnon edustajana Muuramen kunta ja korkeakoulun edustajana Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Jyväskylän yliopiston perhetutkimuskeskus. Varsinaiseen perhetyöhön soveltuvan kysymysvalikon kehittämiseen osallistuivat pääasiassa tämän opinnäytetyön tekijä sekä Muuramen kunnan perheohjaajat. Myös projektin hallinnoijan edustajat kommentoivat kysymyksiä ansiokkaasti.

Perhetyön tarpeisiin soveltuvan kysymysvalikon kehittäminen mobiilipohjaiseen arjen ohjausvälineeseen toteutettiin siten, että kehitin ensin n. 160 kysymystä ja 25 sivua käsittävän työkirjan seuraavassa luvussa kerrotun tietoperustan sekä perheneuvolaa ja lapsia varten kehitettyjen kysymysten pohjalta. Käsittelimme kysymyksiä työkirjan avulla yhteisessä moniammatillisessa työkokouksessa hankkeeseen osallistuvien perheohjaajien ja hankkeen vastuuhenkilöiden kanssa.

Kysymykset perustuvat tutkimustietoon, joka on kerätty perhetutkimusten yhteydessä. Aikuisten kysymysten pohjana käytin muun muassa Vanhemmuuden ja Parisuhteen roolikarttaa sekä lähdeluettelossa mainittua kirjallisuutta, joista poimin muun muassa toimivaa vanhemmuutta, parisuhdetta, tyydyttävää perhe-elämää ja arkea käsittelevää tietoa. Sen jälkeen peilasin niistä saatua tietoa perhetyön teoriaan, käytännön työstä saatuihin kokemuksiin

sekä perhetyötä saavien perheiden asiakkuuksien taustalla oleviin syihin. Monet kysymykset muotoutuivat perheohjaajien käytännön työstä saatujen kokemusten kautta, mutta myös niille löytyi tutkimuksellista pohjaa. Esimerkkinä tästä perheohjaajien esille tuoma, nimenomaan vanhempien liiallisen tietokoneen käyttöön liittyvä huomio, jonka myös melko pian tämän jälkeen esille toivat myös Mannerheimin lastensuojeluliiton ja Pelastakaan lapset ry:n edustajat. Esimerkkinä tietokoneen käytöstä on pohdintaan kannustava kysymys: ” Kuinka hyvin pystyit tänään pitämään oman tietokoneen käyttösi hallinnassa”?

Lasten kysymykset ovat suurelta osin Harjun ja Salmelan (2011) opinnäytetyötään varten kehittämiä lasten kysymyksiä, kuten jo aiemmin on mainittu. He ovat kiinnittäneet erityistä huomiota lasten osallisuuteen itseään koskevissa asioissa. Harju ja Salmela ovat myös kiinnittäneet erityistä huomioita kysymysten eettisyyteen ja rajanneet tästä johtuen kysymysten ulkopuolelle muun muassa vanhempien parisuhteeseen ja päihteiden käyttöön liittyvät asiat. Perhetyöhön kehittämäni huolenpito-osion lasten kysymykset olen kehittänyt itse. Niiden pohjana olen käyttänyt Vanhemmuuden roolikartan huoltaja osaluetta, mutta kääntänyt sen lapsen oikeudeksi saada huolenpitoa. Esimerkkinä on kartoittava kysymys ” Kuinka kauan ulkoilit tänään”? (Vanhemmuuden roolikartta.)

Perhetyöhön soveltuvan kysymysvalikon kehittäminen tapahtui spagettimaisen mallin mukaan. Siinä oli havaittavissa Toikon & Rantasen (2009) teoksessaan kuvaamat prosessiin kuuluvat tehtävät, mutta niitä ei spagettimaisen mallin mukaan voida erottaa yksinkertaisiksi omiksi osikseen. Tavoitteen määrittely oli selkeä; tavoitteena oli tehostaa perhetyötä kehittämällä sen tarpeisiin soveltuva matkapuhelimella ja tietokoneella käytettävä sisällöllisesti perhetyöhön soveltuva kysymysvalikko. Suunnittelu ja toteutusvaihe kulkivat limittäin ja lomittain ja näihin vaiheisiin kuului mm. kirjallisuuteen tutustu-

mista, dialogia muiden hankkeeseen osallistuneiden kanssa sekä myös tehdyn työn reflektointia ja väliarviointia. Oman opinnäytetyöni eli perhetyöhön soveltuvan kysymysvalikon kehittämisen osalta projekti oikeastaan päättyi siihen kun kysymykset tallennettiin sovellukseen. Luultavasti kysymysten kehittäminen jatkuu kuitenkin edelleen sen jälkeen kun välinettä on koekäytetty Muuramen kunnan perhetyössä

Välineen toimivuudesta kerätään arviointitietoa muun muassa pilotointivaiheeseen kuuluvien alku- ja loppumittauskysymysten avulla. Asiakkaalla on myös mahdollisuus antaa palautetta hankkeen internet-sivuilla. Asiakasperheiltä ja työntekijöiltä kerätään palautetta haastattelun avulla. Arviointia suoritetaan myös menetelmällä saatujen numeeristen tietojen pohjalta.

Projektin tuloksista on tarkoitus tiedottaa varsinaisille ja välillisille kohderyhmille laajasti sen eri vaiheissa. Kehitetystä palvelukonseptista julkistetaan tietoja eri tiedotusvälineitä hyödyntäen. Hankkeelle on laadittu viestintä- ja julkaisusuunnitelma, luotu internet-sivusto ja esite sekä sähköisenä että jaettavana handout-muotoisena. Hankkeesta on myös tehty suomen- ja englanninkielinen poster

### **3.3 Ohjausvälineen kehittämisen aikataulus**

Koko hankkeen kesto aika on 1.6.2010 – 31.5.2012. Perhetyön osalta työ aloitettiin jo kesällä 2010 kun hankkeen hallinnoija etsi halukkaita opiskelijoita tekemään siinä opinnäytetyötään. Työ lähti käyntiin perhetyötä koskevaan kirjallisuuden perehtymällä syksyn 2010 aikana. Kirjallisuuden, omien perhetyön ja lastensuojelun harjoitteluista saatujen kokemusten sekä Muuramen perhetyönohjaajien käytännön työstä saatujen kokemusten pohjalta sekä perheneuvolaan kehitetyn kysymysvalikon ja lapsille kehitettyjen kysymysten avulla kehitin perhetyöhön soveltuvan työkirjan, joka sisälsi n. 180 kysymys-

tä. Toimitin työkirjan tammikuussa 2011 hankkeen vastuuhenkilöille sekä Muuramen perheohjaajien pohdittavaksi ja kommentoitavaksi. Työkirjaa käsiteltiin ensimmäisen kerran helmikuussa 2011 yhteisessä työkokouksessa hankkeen vastuuhenkilöiden ja Muuramen kunnan perheohjaajien kanssa. Kysymysten jatkotyöstäminen tapahtui kevään 2011 aikana työelämlähtöisesti siten, että välinettä päästiin kokeilemaan Muuramen kunnassa huhtikuussa 2011.

### **3.4 Kehittämistyön tulokset**

Kehittämistyön tuloksena syntyi kaksi tuotosta: ensin kysymyksistä koostettu 30-sivuinen työkirja, jossa oli n. 180 kysymystä. Ainoastaan perhetyön tarpeisiin oli kehitetty 65 kysymystä. Toinen tuotos on työkirjan pohjalta perhetyön mobiilipohjaiseen arjen ohjausvälineeseen tallennettu kysymysvalikko. Kysymykset ovat voimavaraistavia ja ratkaisukeskeisiä ja ne perustuvat positiiiviseen psykologiaan. Niiden tarkoituksena on aktivoida ja vastuuttaa asiakasta; herättää hänet refleктоimaan omaa toimintaansa ja käyttäytymistään. Kysymyksissä korostuu arjen näkökulma. Koska kysymyksiä lähetetään säännöllisesti työskentelyjakson aikana, ne perustuvat myös toistoon, vahvistamiseen ja muistuttamiseen ja sitä kautta johtavat toivottavasti hyvien asioiden yleistymiseen ja juurtumiseen.

## **4 OHJAUSVÄLINEEN KYSYMYKSET JA TEEMAT**

### **4.1 Kysymyksistä yleisesti**

Ohjausvälineen kysymysten tarkoituksena on tuottaa tilannekohtaista tietoa perhesuhteista, vanhemmuudesta ja perheen toimivuudesta arjessa. Väline osallistaa kaikki perheenjäsenet pohtimaan perheen tilannetta ja omaa toimintaansa sekä toimimaan uudella tavalla. Jokainen perheenjäsen saa omat

kysymyksensä jolloin vastauksiin saadaan jokaisen perheenjäsenen omakohmainen näkökulma. Kysymykset voi ymmärtää myös kotitehtävinä, joiden avulla perheenjäsenillä on mahdollisuus oppia havainnoimaan omaa toimintaansa ja sen vaikutuksia muihin perheenjäseniin sekä perheeseen kokonaisuutena.

Kysymykset voivat olla kartoittavia, joilla halutaan saada tietoa eri perheenjäseniltä perhesuhteista, perheen toimivuudesta ja kokemuksista. Esimerkkinä tästä vaikkapa kysymys ” Millainen ilmapiiri perheessäsi oli tänään?” Ne voivat olla myös pohdintaan kannustavia, joiden tarkoituksena on pysäyttää, herättää pohtimaan ja tekemään havaintoja itsestä ja muista. Esimerkkinä tästä kysymys ”Mitkä tänään olivat omia voimavarojasi arjessa?” Kysymykset voivat olla lisäksi toimintaan ohjaavia, jotka kannustavat toimimaan tietyllä tavalla ja sisältävät vihjeen siitä, kuinka kannattaisi toimia. Esimerkkinä toimintaan ohjaavista kysymyksistä kysymys: ” Mitä luulet puolisosasi toivovan tänään sinulta? Kysy asiaa!”

Joihinkin perhetyön kysymyksiin halusin kehittää kysymyksen aiheeseen johdatteleva ”intron”, jonka tarkoituksena on antaa vihje siitä, miksi juuri tätä kysymystä kysytään ja mitä vaikutuksia kysyttävällä asialla voi olla. Esimerkiksi ”Yhteisiin kotitöihin osallistuminen iän mukaisella tasolla tuo itseluottamusta. Oletteko sopineet mitkä kotityöt kuuluvat lapselle?”

Kysymykset on pyritty jäsentämään loogisesti teemojen ja osioiden alle niin, että työntekijän olisi helppo löytää niiden alta tarvitsemansa kysymys.

## 4.2 Kysymystyypit

Kysymysvalikossa on kahdenlaisia kysymyksiä, joista toiset ovat Likert-asteikollisia kysymyksiä. Näissä kysymyksissä on käytetty seitsenportaista

asteikkoa, jossa ääripäät ovat 1 = ei lainkaan samaa mieltä, 7 = erittäin paljon samaa mieltä. Sanalliset ilmaisut tarkoittavat eri ihmisille eri asioita ja se tekee sanallisten järjestelyasteikkojen laatimisesta haastavaa. Osa vastaajista haluaa myös ilmaista mielipiteensä hillitysti kun taas toiset haluavat käyttää myös äärivastaustauksia. Tästä syystä on hyvä, että vastausvaihtoehtoja on useita; aineistoa käsiteltäessä luokkia voidaan yhdistää. (Menetelmäopetuksen tietovaranto.)

Toiset kysymykset ovat avoimia kysymyksiä, joihin asiakas vastaa omin sanoin kirjoittamalla vastauksensa annettuun tekstikenttään. Vastaajan vastaus ei rajoita tekstiviestin 160 merkkiä, vaan vastaus voi olla pidempi

### **4.3 Kysymysten tietoperusta**

Teemojen ja niihin liittyvien kysymysten tietoperustana on käytetty aikaisemmin tutkittua tietoa perheen dynamiikasta ja hyvinvoinnista, perhetyön teoriaa koskevaa kirjallisuutta sekä Muuramen kunnan perheohjaajien käytännön työstä saatuja kokemuksia. Aikaisemmissa tutkimuksissa (ks. kolme seuraavaa lukua) on havaittu, että perhesysteemissä nousee esiin useita sen toiminnan sekä sen jäsenten hyvinvoinnin kannalta tärkeitä asioita, jotka voidaan teemoittaa neljään eri luokkaan. Nämä ovat: lapsen ja vanhemman välinen suhde, vanhempien välinen suhde, se kuinka perhe toimii tiiminä ja perheen suhde ympäröivään yhteiskuntaan. Teemojen alle kehitettiin ratkaisukeskeinen kysymysvalikko, jonka tavoitteena on asiakkaan perhetilanteen muuttuminen ja voimaantuminen. Työmenetelmä pilotoidaan Muuramen kunnan perhetyössä. Kolmessa seuraavassa luvussa esittelen kysymysten pohjalla käytettyjä tietoperustoja sekä aikaisempia tutkimuksia. Kysymysten teemat tulivat projektin taholta ja seuraavia tietoperustoja käytin kysymysten luomisessa.

### 4.3.1 Toimiva perhe

Monet mobiilipohjaisen arjen ohjausvälineen kysymykset perustuvat ”toimiva perhe”-käsitteeseen kuten myös esimerkiksi pohdintaan kannustava kysymys ”Mitä olet tänään tehnyt myönteisen perheilmapiirin eteen”? Kysymyksen tarkoituksena on antaa vastaajalle vihje siitä, että perheen ilmapiirillä on merkitystä ja että hän voi itse vaikuttaa myönteisen perheilmapiirin luomiseen.

Toimivaa perhettä voidaan kuvata myös termillä ”elävä perhe”. Elävässä perheessä sen jäsenet kokevat perhe-elämän riittävä turvallisesti ja siinä yhteys omaan itseensä ja sen perheenjäseniin toteutuu. Yhteydellä tarkoitetaan tunneyhteyttä, jossa vanhemmat ovat emotionaalisesti läsnä lapselle sekä puolisoina toinen toisilleen. Jotta nämä asiat toteutuvat, on perheen vuorovaikutuksella ratkaiseva osuus. Lapsen sisäinen maailma, tunteiden nimeämiskyky ja asioille merkityksen antaminen rakentuu henkisesti läsnä olevan aikuisen avulla. Aikuinen mahdollistaa lapsen itseilmaisun ja auttaa häntä ymmärtämään sisäistä ja ulkoista todellisuutta. (Honkala 2010, 95 – 96.)

Honkala luetteloi artikkelissaan Bowenin (1978) mukaellen toimivan perheen ominaisuuksia. Toimivan perheen ominaisuuksina voidaan nähdä perheessä olevan riittävän tasapainon ja kyvyn sopeutua tarvittaviin muutoksiin, emotionaalisten ongelmien ymmärrettäen koskevan koko perhettä ja vaikuttavan jokaiseen perheenjäseneseen ja jokainen on myös toistensa vaikuttamana. Toimivassa perheessä ollaan yhteydessä aikaisempiin sukupolviin eikä fuusioitua perheenjäsenten välillä, vaan iänmukainen eriytyminen ja yksilöityminen on mahdollista. Ongelmia ratkotaan kohtaamalla eikä etäisyyden ottamisella ja vetäytymisellä ja jokaisen parin keskinäisiä ongelmia pystytään käsittelemään. Perheen eri jäsenten erilaisuutta siedetään ja siihen jopa rohkaistaan ja perheenjäsenet jakavat toistensa kanssa kokemuksia, ajatuksia ja tunteita. Perheenjäsenet tiedostavat toistensa sekä toisen merkityksen itselleen ja oman



merkityksenä toisille. Toiselle annetaan läheisyyttä, mutta myös mahdollisuus yksin oloon. Perheenjäsenet tukevat toisiaan ja löytävät oman perheensä toimivuuden, ratkaisut ja valinnat. Perheenjäsenet tuntevat kuuluvansa tähän perheeseen ja kokevat elävänsä mukavaa elämää tässä perheessä sekä antavat toisilleen sellaista palautetta, että siitä voi oppia. (Honkala 2010, 95.)

### **4.3.2 Systeeminen perhekäsitys**

Kysymysvalikossa on useita kysymyksiä työhön, kouluun, päivähoitoon ja harrastuksiin liittyen. Kysymysten pohjana on käytetty systeemistä perhekäsitystä, joka muun muassa kytkee perhesysteemin perheen ulkopuolisiin systeemeihin. Tästä esimerkkinä pohdintaan kannustava kysymys ”Onko työsi auttanut sinua jaksamaan tänään paremmin kotona perheesi kanssa”? Kysymyksen tarkoituksena on kannustaa pohtimaan työn merkitystä perheen ja oman jaksamisen kannalta.

Systeeminen perhekäsitys, jota on kuvattu muun muassa Röngän, Malisen ja Lämsän teoksessa sekä Cox & Paley (1997, 2003) ja Minachin, (1985) teoksissa, kuvaa perhettä systeeminä, joka koostuu osasysteemeistä ja niiden välisistä suhteista. Siinä perhettä on ymmärrettävä sen eri jäsenten välisinä suhteina eikä vain sen eri jäsenenä ja osa-alueina. Huomio ei siis kiinnity yksilön sisäisiin tekijöihin vaan siihen, mitä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuu. Perhe muokkaa ja valikoi itse ympäristöään ja ottaa vastaan vaikutteita ympäröivästä maailmasta. (Rönkä, Malinen, Lämsä 2009, 18.)

### **4.3.3 Toimiva vanhemmuus**

Honkalan (2010) mukaan toimivan vanhemmuuden ominaisuuksia ovat fyysinen hoiva, huolenpito ja turvallisuus sekä rakkaus, hellyys ja hyväksyminen. Toimivaan vanhemmuuteen perustuvia kysymyksiä on mobiilipohjaisessa

ohjausvälineessä runsaasti, koska toimiva vanhemmuus lisää merkittävästi lapsen hyvinvointia. Näistä kysymyksistä esimerkkinä pohdintaan kannustava kysymys, johon on myös kehitetty aiheeseen johdatteleva ”intro”: ”Lapsi tarvitsee hellyyttä kasvaakseen fyysisesti ja psyykkisesti terveeksi aikuiseksi. Miten osoitit tänään lapsellesi hellyyttä”? Kysymyksen voidaan ajatella myös ohjaavan toimintaan, mikäli vanhempi ei vielä sinä päivänä kun saa kysymyksen, ole osoittanut lapselleen hellyyttä.

Toimivaan vanhemmuuteen kuuluvat myös lapsen ikään ja kehitysvaiheisiin sopivien virikkeiden anto, kannustus ja opettaminen sekä johdonmukaiset rajat ja kontrolli. Vanhemmat myös tukevat lasta saavuttamaan vähitellen omaan elämäänsä kuuluvan autonomian hallinnan. Toimivaan vanhemmuuteen kuuluu myös nähdä lapsi realistisesti ja ymmärtää, ettei lapsen tarvitse täyttää vanhempiensa tarpeita. Siihen kuuluu myös eläytymiskyky, jotta vanhempi voisi ymmärtää lapsen tarpeita ja tunteita. Toimiva vanhemmuus edellyttää myös kykyä asettaa lapsen tarpeet omien tarpeiden edelle, kykyä kantaa pettymyksiä ja huolia ilman, että niitä annetaan lapsen kannettaviksi sekä kykyä olla aikuinen ja jakaa vanhemmuus puolison kanssa. (Honkala 2010, 96.)

Parisuhteen romanttisen ja seksuaalisen puolen sekä vanhemmuuden yhdistäminen on haasteellista. Pari tarvitsee luottamusta toisiinsa äitinä ja isänä sekä sen hyväksymistä, että nämä roolit ovat erilaisia. Edellytyksenä vanhemmuuden ja parisuhteen yhdistämiseksi joustavaksi toiminnaksi, on se, että vanhempien tulisi jakaa velvollisuudet ja vastuut, mutta myös kokemukset ja tuntemukset lapsen kanssa olemisesta. Näin syntyy kolmenkeskistä vuorovaikutusta ja lapsi saa kokemuksen vanhempiensa parisuhteesta. Vanhemmuuden toteutumisen merkittävin asia on vanhempien keskinäinen parisuhde. Lapsi ei samaistu pelkästään vanhempiinsa yksilöinä vaan näiden muodostamaan pariin. Lapsen oma erillisyys, yksilöityminen, identiteetin pe-

rusta sekä kyky monenkeskisiin suhteisiin, tarvitsee suhteen molempiin vanhempiin, mutta myös näiden välillä olevaan suhteeseen. Ongelmat parisuhteessa heijastuvat siten myös vanhemmuuteen. Hyvä varhainen vuorovaikutus heijastuu myöhemmin lapsen omaan seksuaalisuuteen ja parisuhteeseen. (Honkala 2010, 96 – 97.)

Cacciatore ym. (2008) kuvaavat hyvin toimivaa vanhemmuutta termillä kasvokkain vanhemmuus. Siinä vanhemmalla on halua, aikaa ja kykyä ottaa lapsen tunteet ja tarpeet huomioon ja osoittaa hellyyttä. Aikuisen suhtautuminen lapseen on kunnioittavaa ja hän pyrkii ymmärtämään lasta ja keskustelelee ja neuvottelee hänen kanssaan. Hän auttaa lasta tunnekuohujen käsittelyssä ja opettaa lapsen riitelemään rakentavasti. Vanhempi on joustava ja kykenee olemaan johtaja, mutta myös asettumaan lapsen tasolle. Hän huomioi lapsen yksilöllisyyden ja tämän taipumukset. Aikuinen on rajojen asettaja sekä ohjaa ja tukee lasta. Vanhempi iloitsee lapsestaan ja antaa lapselle kokemuksen, että hän on vanhemmalle tärkeä. Vanhempi on valmis tekemään lapsen kanssa asioita, mutta tarvittaessa myös laiskottelee lapsen kanssa. Vanhempi on riittävästi läsnä kotona, vaikka tekemässä omia asioitaan, mutta kuitenkin lapsen saatavilla. (Cacciatore, Korteniemi-Pokela, Huovinen, 2008, 81.)

#### **4.4 Teemat ja niihin liittyvät osiot, kysymysesimerkit ja perhetyön painotukset**

Neljässä seuraavassa luvussa esittelen ohjausvälineeseen liittyvät teemat, osiot ja kysymysesimerkit sekä niihin liittyvät perhetyön painotukset taulukkoina. Kunkin taulukon jälkeen teemaan liittyviä osiota ja niihin liittyviä kysymyksiä on perusteltu niihin kuuluvan tietoperustan avulla.

#### 4.4.1 Lapsi ja vanhempi

Tämä luku alkaa taulukolla, jossa on kuvattu ensimmäiseen teemaan – lapsi ja vanhempi - kuuluvat osiot ja kysymysesimerkit sekä teemaan liittyvät perhetyön painotukset. Teemaan kuuluvia osioita avaan taulukon jälkeisessä tekstissä.

**TAULUKKO 1. Lapsi ja vanhempi -teemaan liittyvät osiot, kysymysesimerkit ja perhetyön painotukset**

<b>Lapsi ja vanhempi Osiot</b>	<b>Perhetyön painotukset</b>	<b>Esimerkkejä aikuisille suunnatuista kysymyksistä</b>
Huolenpito	Arjen rytmitys Lapsen perustarpeista huolehtiminen	Kartoittava: Kuinka hyvin heräsitte aamulla lähtemään päivä- hoitoon tai kouluun?
Päihteiden käyttö	Päihteiden käytön puheeksi ottaminen Päihteiden käytön vaikutus lapseen	Kartoittava: Kuinka hyvin pystyit tä- nään olemaan käyttämättä päihteitä?
Lapsen kanssa vietetty aika, läheisyys ja te- keminen	Jakamattoman ajan antaminen lapselle Lapsen seurasta naut- timinen Hellyyden osoittaminen	Pohdintaan kannustava: Lapsi tarvitsee hellyyttä kasvaakseen fyysisesti ja psykkisesti terveeksi ai- kuiseksi. Miten osoitit tänään lapsel- lesi hellyyttä?

Taulukko jatkuu seuraavalla sivulla

Edelliseltä sivulta jatkuva taulukko

<b>Lapsi ja vanhempi Osiot</b>	<b>Perhetyön painotukset</b>	<b>Esimerkkejä aikuisille suunnatuista kysymyksistä</b>
Kuunteleminen, keskusteleminen ja tarpeiden huomioiminen	Lapsen asioiden kuunteleminen ja niistä keskusteleminen Lapsen tarpeiden asettaminen omien tarpeiden edelle	Pohdintaan kannustava: Oletko tänään kuunnellut lastasi keskittyneesti hänen kertoessaan asioistaan?
Kasvatuskeinot, lapsen tukeminen	Lapsen hyvien puolien esiintuominen Onnistumisessa kehuminen	Toimintaan ohjaava: Mitä myönteistä palautetta annoit tänään lapsellesi?
Kasvatuskeinot, rajojen asettaminen	Rajojen asettamisen merkitys	Pohdintaan kannustava: Joskus on vaikea asettaa lapselle rajoja. Oletko tänään asettanut lapsellesi rajoja?
Vanhemman ja lapsen jaksaminen sekä tunteiden säätely	Voimavarojen etsintä Tunteiden rakentava näyttäminen suhteessa lapseen	Pohdintaan kannustava: Miten huolehdit tänään omasta jaksamisestasi?
Ristiriidat lapsen ja vanhemman välillä	Ristiriitojen rakentava ratkaiseminen Ohjaava kasvatus Aikuisen tunteiden säätely	Pohdintaan kannustava: Kerro tältä päivältä joku tilanne, jossa sinä ja lapsesi pääsitte hyvään lopputulokseen riitojen selvittelyssä.

**Huolenpito**-osion kysymysten avulla perhetyöntekijä saa tilannekohtaista tietoa perheen arjen rytmityksestä ja siitä kuinka lasten perustarpeista huolehditaan. Näiden kysymysten tarkoituksena on kannustaa vanhempia huolehdittamaan.

lehtimaan arjen sujumisesta ja lastensa perustarpeista. Ne ovat kartoittavia kysymyksiä ja niihin sisältyy perhetyöhön olennaisesti kuuluva kontrolli. Tämän osion kehitin kokonaan uutena osiona perhetyön kysymysvalikkoon ja sen pohjana on tietoisuus siitä, että monilla perhetyötä saavilla perheillä on haasteita tavallisessa arjessa ja lasten perustarpeista huolehtimisessa kuten myös Väestöliiton Arki haltuun hanke osoitti.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen TERVE SOS- palkinnon ansiokkaasta kehittämistyöstä saanut Väestöliiton Arki haltuun 2007 – 2010 –hankkeessa työskennelleet perhetyöntekijät havaitsivat, että osalla perheistä on vaikeuksia arkisen elämän hallinnassa. Väestöliiton asiantuntija Mona Jansson puhuu arjen kellumisesta, jossa kotityöt kasaantuvat, elämässä ei ole säännöllistä rytmiä ja lapsista ei jakseta huolehtia. Arjen elämää ei ennakoida esim. lasten vaatteet voivat olla hukassa kun pitäisi lähteä päiväkotiin jne. Vanhemmat joutuvat käyttämään paljon voimavarojaan perusasioista selviytymiseen. Jos arjen tukirakenne olisi kunnossa, jäisi perheelle voimavarojen muuhun. Arjen voi suistaa raiteiltaan jokin yllättävä käänne esim. työttömyys, sairaus tai avioero. Myös työelämän vaatimukset voivat viedä voimia arjen pyörittämiseltä. (Arki haltuun.)

Väestöliitto onkin hankkeen puitteissa kehittänyt uudenlaisen menetelmän arjen hallitsemiseen. Menetelmän pohjana ei olekaan perhe tai sen yksittäinen jäsen vaan aika. Hankkeessa työskennellyt Helsingin yliopiston tutkija Pirjo Korvola pitää tärkeänä, että arjen rutiinit tai niiden puuttuminen perheissä saadaan näkyviin. Korvolan mukaan lapsiperheen päivä koostuu 4 – 6 toisiaan tietyssä järjestyksessä seuraavista tapahtumista. Työvälineeksi kehitettiin sekvenssikartta, jonka avulla tavoitellaan perheen ajan- ja rahan käytön hallintaan. (Arki haltuun.) Sekvenssikarttaa voisikin käyttää mobiilipohjaisen työskentelyn ohella.

Myös **päihteiden käyttö**-osion kehitin ainoastaan perhetyön kysymysvalikkoon ja nämäkin kysymykset liittyvät perhetyöhön oleellisesti kuuluvaan kontrolliin. Näiden kysymysten kautta perhetyöntekijä saa päiväkohtaista tietoa asiakkaan päihteiden käytöstä. Päihde-osion kysymyksillä kannustetaan vanhempia oman päihteiden käytön kontrollointiin, hallintaan ja pohtimaan sen vaikutusta muihin perheenjäseniin. Mikäli vastauksista tulee esille runsas päihteiden käyttö, on perhetyöntekijä velvollinen ohjaamaan asiakkaan päihdepalveluiden piiriin. Muuramen perheohjaajat kertoivat joutuvansa kysymään päihteiden käytöstä suullisesti asiakaskäynnillä niiltä asiakkailta, joilla tietävät olevan pulmia päihteiden käytön kanssa. Miksei siis hyödynnettäisi välineen käytön tarjoamaa tilannekohtaista tietoa? Nämäkin kysymykset ovat voimavaraistavia esim. ”Kuinka hyvin pystyit tänään olemaan käyttämättä päihteitä?” Vastakohtana kysymykselle olisi kontrolloivampi kysymys ”Kuinka paljon käytit tänään päihteitä?” Tällä tavalla muotoiltuja kysymyksiähän ei välineessä kuitenkaan ole, koska yksi välineen kantavista periaatteista on sen voimavaraistavuus.

On tärkeää, että vanhempien päihteiden käyttö tulee näkyväksi, koska Itäpuiston (2005) mukaan se, että elää sellaisten vanhempien kanssa joilla on päihdeongelma, ei nykytutkimusten mukaan välttämättä aiheuta lapsille pysyviä psyykkisiä pulmia, mutta on monella tavalla epämiellyttävää. Erityisesti naisten päihteiden käyttö on lisääntynyt huomattavasti ja se heijastuu lasten elämään merkittävällä tavalla. Itäpuisto on väitöskirjassaan kiinnittänyt lapsuuden sellaisten vanhempien kanssa joilla on päihdeongelma, sosiaalisten haittojen näkökulmaan. Sosiaalisen haitan näkökulma on perusteltu, koska se kuvaa ongelman vaikutusta myös läheisiin. (Itäpuisto 2005, 12, 30.)

Kahdessa seuraavassa osiossa on kysymyksiä aiheista **lapsen kanssa vietetty aika, läheisyys ja tekeminen sekä kuunteleminen, keskusteleminen ja tarpeiden huomioiminen**. Nämä kysymykset kannustavat vahvistamaan lapsen

ja vanhemman välistä suhdetta sekä tukemaan lapsen yksilöllisyyttä. Tervo (2009) kertoo kuinka jo vastasyntynyt vauva on ihmishakuinen ja aktiivinen. Sisäinen kokemus itsestä syntyy vuorovaikutuksessa toisiin ihmisiin. Vauva kokoaa tietoa aistiensa avulla. Voidakseen tulkita vauvansa tarpeita, vanhemman täytyy ikään kuin kuvitella vauvan sisäinen maailma. Lapsen lopullinen maailma perustuu näihin tulkintoihin. (Tervo 2009, 40.)

Lapsen kehityksen kivijalka on kiintyminen häntä hoitaviin vanhempiin. Kun lapsi on turvallisesti kiintynyt vanhempiinsa, hän voi olla vanhemman kanssa oma itsensä ja näyttää kaikkia tunteitaan. Hän kokee tulevansa kuulluksi ja rakastetuksi. Lapselle kehittyy terve itsetunto kun hän kokee olevansa taitava ja rakastamisen arvoinen. Hyvässä vuorovaikutuksessa vanhempi nauttii suhteestaan lapseen ja on emotionaalisesti saatavilla. Lapsen luottamus ympäristöön kasvaa kun vanhempi kykenee vuorovaikutuksessa vastavuoroisuuteen sekä ennustettavuuteen. Lapselle syntyy kokemus siitä, että vanhempi ymmärtää ja hyväksyy hänen tarpeensa ja tunteensa. Lapsi oppii, että kun hän viestittää omista tunteistaan ja kokemuksistaan muille ihmisille, se johtaa myönteiseen lopputulokseen. Hän oppii näin tunnistamaan omia tarpeitaan ja tunnetilojaan ja sillä on suuri merkitys hänen emotionaalisen itsesäätelynsä ja myönteisen itsetunnon rakentumisen kannalta. Kaikkien ihmissuhteiden mallina on kiintymyssuhdemalli, joka on kertomus itsestä ja omasta maailmankuvasta sekä sisäistetty selviämismekanismi ja malli toimia myöhemmin aikuisena ja vanhempana. (Järvinen ym. 2007, 109 – 112.)

Seuraavassa osiossa on kasvatukseen liittyviä kysymyksiä aiheista **kasvatuskeinot, lapsen tukeminen ja kasvatuskeinot, rajojen asettaminen** Näiden kysymysten tarkoituksena on kannustaa vanhempia käyttämään ja kiinnittämään huomiota toimiviin kasvatuskeinoihin, kuten myönteisen palautteen antamiseen, palkitsemiseen, selkeisiin sääntöihin ja valvontaan. Kasvatuksen tarkoituksenahan on auttaa lasta sopeutumaan yhteisöön ja siten tukea yhtei-



sön olemassa olevia arvoja, normeja ja rakenteita. Perhetyöntekijä voi tämän osion kysymysten pohjalta yhdessä vanhempien kanssa pohtia arkipäivän tilanteita ja miettiä yhdessä perheen kanssa uusia toimintatapoja vaikeisiin kasvatustilanteisiin. Työntekijä voi omalla toiminnallaan olla esimerkkinä haastavissa kasvatustilanteissa ja antaa näin vanhemmille uusia toimintamalleja esim. ristiriitatilanteiden selvittämisessä, rajojen asettamisessa ja johdonmukaisuudessa. Näin perhetyöntekijä yhdessä vanhempien kanssa lisää heidän kasvatustietoisuuttaan ja vanhempien rooli kasvattajana vahvistuu. (Järvinen ym. 2007, 94 – 95.)

**Vanhemman ja lapsen jaksaminen sekä tunteiden säätely ja ristiriidat lapsen ja vanhempien välillä**–osiossa on kysymyksiä, jotka kannustavat vanhempia pohtimaan omaa jaksamistaan, omia voimavarojaan, onnistumisen kokemuksiaan vanhempana, mutta myös mahdollisia huolenaiheita vanhempana olemisessa. Nämä kysymykset myös kannustavat tunnistamaan omia tunteita ja kertomaan niistä muille perheenjäsenille sekä pohtimaan omia negatiivisten tunteiden hallintakeinoja matkalla toimivaan vanhemmuuteen.

Vanhemman oma jaksaminen on tärkeää lapsen psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin kannalta. Jos vanhempi ei kykene olemaan psyykkisesti läsnä lapselle, hän ei myöskään kykene eläytymään lapseen jolloin lapsen tarpeet jäävät huomioimatta ja hän jää tunteidensa ja kokemustensa kanssa yksin. Tällöin lapselle muodostuu turvaton kiintymyssuhde ja hän alkaa selviytyä yksin vanhempaa ja sisaruksia pelastaen ja lapsen oma henkinen kehitys estyy. Tällaisen tuhoavan kehityksen estämiseksi vanhemmilla tulisi olla riittävä aikuisverkosto, jossa ongelmia voi käsitellä ja mahdollisuus hakea ja saada itselleen apua. Jotta aikuinen jaksaisi toimia vanhempana ja jotta lapsi eläisi hänen mielessään, on aikuisella oltava riittävät voimavarat ja hyvinvointi. (Honkala, 2010, 96.) Mikäli perhetyöntekijä epäilee, että vanhemmalla voisi olla psyykki-

siä ongelmia, on hänen velvollisuutensa ohjata vanhempi mielenterveyspalveluiden piiriin.

#### 4.4.2 Vanhempien välinen suhde

Tässä luvussa on ensimmäisenä taulukko, jossa on kuvattu toiseen teemaan, vanhempien väliseen suhteeseen, kuuluvat osiot ja kysymysesimerkit sekä teemaan liittyvät perhetyön painotukset. Teemaan kuuluvia osioita avataan edelleen taulukon jälkeisessä tekstissä.

**TAULUKKO 2. Vanhempien välinen suhde -teemaan liittyvät osiot, kysymysesimerkit ja perhetyön painotukset**

<b>Vanhempien välinen suhde Osiot</b>	<b>Perhetyön painotukset</b>	<b>Esimerkkejä aikuisille suunnatuista kysymyksistä</b>
Puolison tukeminen ja positiivinen palaute	Toimiva vuorovaikutus puolisoitten välillä	Toimintaan ohjaava: Mitä myönteistä palautetta annoit tänään puolisollesi?
Yhteinen aika ja läheisyys sekä kuuntelu ja keskustelu	Parisuhteen hoitaminen Toimiva vuorovaikutus	Kartoittava: Kuinka paljon vietit tänään kahdenkeskeistä aikaa puolisoasi kanssa?
Kotitöiden jakaminen	Kotitöiden tekemisen näkyväksi tekeminen	Kartoittava: Kuinka paljon otit tänään osaa yhteisiin kotitöihin?
Kasvatusvastuun jakaminen sekä yhteisymmärrys kasvatustilanteissa	Kasvatustietoisuus	Pohdintaan kannustava: Miten hyvin puhalsitte tänään yhteen hiileen kasvatustilanteissa?
Ristiriitojen selvittäminen ja neuvottelutaidot	Rakentava ristiriitojen käsittely	Pohdintaan kannustava: Tunsitko tänään olosuhteiden turvallisiksi myös ristiriittaisissa tilanteissa?

Tämän teeman alla on muun muassa kysymyksiä aiheista **puolison tukeminen ja positiivisen palautteen antaminen ja yhteinen aika, läheisyys, kuuntelu ja keskustelu**, jotka ovat toimivan perheen ominaisuuksia. Kysymysten tavoitteena on kannustaa puolisoita toimimaan suhdetta vahvistavalla tavalla antamalla toiselle myönteistä palautetta sekä viettämällä aikaa yhdessä. Ne myös kannustavat kertomaan puolisolalle, mitä vastaaja itse puolisoltaan toivoo tai odottaa.

Arvostettu amerikkalainen psykologi J. Gottman on tehnyt parisuhdetutkimuksissaan merkittävän löydön. Hänen mukaansa toimivan parisuhteen perustana on syvä ystävyys. Sen haasteena on pyrkiä säilyttämään ystävyyssuhteen kaltainen asennoituminen ja käyttäytyminen toista kohtaan. Tälle luovat perustan kumppanin tunteminen, ihailu, kunnioitus, sitoutuminen, ristiriitojen ratkaiseminen, rakkauden tekeminen näkyväksi, myönteinen vuorovaikutus ja yhteisten unelmien jakaminen. (Honkala 2010, 96.)

**Kotitöiden jakaminen**–kohdassa kartoitetaan kotitöiden jakautumista eri perheenjäsenten kesken, Kysymysten tarkoituksena on kannustaa koko perhettä miettimään niiden jakautumista eri perheenjäsenten - myös lasten - kesken, koska kotitöiden jakaminen aiheuttaa eniten eripuraa pikkulapsiperheissä. (Malinen & Sevón 2009, 153.)

Kun perhetyöntekijä ja perhe puhuvat kotitöiden jakamisesta eri perheenjäsenten välillä, on ehkä syytä huomioida Pääkkösen (2010) väitöskirjatutkimuksessaan tekemä havainto. Hänen mukaansa kotitalouden sisäisestä työnjaosta puhuttaessa on yleensä puhuttu naisen ”kaksoistaakasta”, kun työssäkäyvät naiset joutuvat tekemään ”toisen työvuoron” kotona. Tämä näkemys on kuitenkin osittain liioiteltu. Pääkkönen on nimittäin päiväkirja-aineiston pohjalta tutkinut väitöstutkimuksessaan puolisoiden välistä työnjakoa eri kotitöissä. Tutkimuksen mukaan työssä käyvien puolisoiden yhteinen ansiotyö-

panos oli 74 tuntia viikossa. Miehet tekivät tästä ajasta 56 prosenttia. Kotitöitä tehtiin yhteensä 45 tuntia viikossa. Miehet tekivät tästä ajasta 38 prosenttia. Kun kokonaistyöpanos (ansio- ja kotityö yhteensä) laskettiin yhteen, se jakautui melko tasaisesti puolisoitten kesken. (Pääkkönen 2010, 61 – 63.) Työn tasapuolisesta jakamisesta puhuttaessa, onkin siis syytä tutkia kokonaistyöpanosta eikä vain kotityöpanosta.

**Kasvatusvastuun jakaminen sekä yhteisymmärrys kasvatustilanteissa**–osion kysymysten tarkoituksena on kannustaa vanhempia sitoutumaan vanhemmuuden vastuun jakamiseen ja toimimaan eri kasvatustilanteissa samansuuntaisesti ja näin edistämään yhteistä kasvatustietoisuutta. Jaaranto ja Vornanen (2004, 11) toteavat pro gradu-tutkimuksessaan, että vanhempien yhteistä kasvatuskäsitystä on tutkittu vähän, mutta vanhempien samantyyppiset näkemykset lastenkasvatuksesta välittyvät ristiriidattoman perheilmapiirin kautta sekä poikien että tyttöjen myönteiseen kehitykseen.

**Ristiriitojen selvittäminen ja neuvottelutaidot**–osiossa kannustetaan rakentamaan erimielisyyksien ratkomiseen. Tässä osiossa on myös kysymys, joka johdattelee pohtimaan ja keskustelemaan mahdollisesta läheissuhdeväkivalta. Honkalan mukaan (2010, 101) parisuhteen kannalta on erityisen tärkeää kyky selvittää ristiriitoja. Lapsuuden kokemukset siitä, että riidoissa voi tehdä mitä vain johtavat ylilyönteihin ja repiviin sanoihin, joita ei saa takaisin. Vaikeat asiat voidaan myös jättää selvittämättä. Vanhempiensa tavasta riidellä, lapsi saa mallin asioiden käsittelystä. Suuri haaste olisikin oppia rakentavalla tavalla käsittelemään aggressiivisia tunteita. (Honkala 2010, 101.)

#### **4.4.3 Perhe tiiminä**

Kolmantena teemana välineessä on perhe tiiminä. Siihen liittyvät osiot ja kysymysesimerkit sekä teemaan liittyvät perhetyön painotukset on kuvattu seu-

raavassa taulukossa. Taulukkoa seuraavassa tekstissä avaan siihen liittyviä asioita tarkemmin.

**TAULUKKO 3. Perhe tiiminä -teemaan liittyvät osiot, kysymysesimerkit ja perhetyön painotukset**

<b>Perhe tiiminä Osiot</b>	<b>Perhetyön painotukset</b>	<b>Esimerkkejä aikuisille suunnatuista kysymyksistä</b>
Perheilmapiiri ja vuorovaikutus	Toimiva vuorovaikutus  Eri perheenjäsenten välinen tunneyhteys  Vanhemman ja lapsen välinen tunneyhteys  Oman toiminta suhteessa perheilmapiiriin	Kartoittava: Millainen ilmapiiri perheessäsi oli tänään?
Yhteinen aika ja yhdessä tekeminen	Perheen yhteinen tekeminen	Toimintaan ohjaava: Mitä mukavaa teitte tänään perheenä yhdessä?
Ajankäytön ja stressin hallinta	Oma aika vs perheen aika Oman ajan tasapuolinen jakautuminen puolisoitten välillä	Pohdintaan kannustava: Kerro tältä päivältä hetki, jolloin sinulla ja lapsellasi oli kiireetön hetki yhdessä.

Tämän teeman alla on kysymyksiä aiheista **perheilmapiiri ja vuorovaikutus, yhteinen aika, rutiinit ja tekeminen** sekä **ajan ja stressin hallinta, kiireet ja hässäkät**. Näiden kysymysten tarkoituksena on kannustaa perheenjäseniä kiinnittämään huomiota perheilmapiirin merkitykseen sekä siihen, mitkä tekijät siihen vaikuttavat. Tämän osion kysymysten tarkoituksena on myös kan-

nustaa perhettä viettämään yhteistä, kiireetöntä aikaa sekä luomaan arkeen rutiineja, jotka luovat turvallisuuden tunnetta.

Cacciatore ym. (2008) toteavat, että kodin ilmapiiri on vanhempien vastuulla. Koti on paikka jossa harjoitellaan tiimityötä, yhteisvastuuta ja empatiaa sekä luottamuksen antamista ja saamista ja kaikki tämä on työn takana. Hänen mukaansa kodin tunnelman luomisen voisi vaikka nostaa koko perheen missioksi. Perheen voimavarat rakennetaan kaikista se jäsenten ominaisuuksista, kaikilta vaaditaan jotain, mutta keneltäkään ei vaadita liikaa. Yksittäisen perheenjäsenen hyvä itsetunto perustuu koko perheen hyvinvointiin. (Cacciatore ym. 2008, 159.)

Yhteenkuuluvuuden tunne perheenjäsenten välillä syntyy muun muassa siitä, että lasta pyydetään mukaan olemaan ja tekemään jotakin yhdessä. Ikätasojen tehtävien antaminen tehostaa tätä tunnetta. Yhteenkuuluvuutta voi lisätä perhepalavereiden avulla; niissä kuullaan kaikkia ja samalla vaaditaan, että kaikki kuuntelevat toisiaan. (Cacciatore ym. 2008, 159, 163) Perhetyöntekijä voikin kannustaa perhettä pitämään perhepalavereita.

Vaikka harrastus nähdäänkin lasta suojaavana tekijänä, voidaan harrastaminen nähdä myös perheenjäseniä erottavana tekijänä silloin kun perheessä on useita lapsia tai yhdellä lapsella useita harrastuksia. Honkalan (2010) mukaan perheiden kyky sietää tavallista arkea on vähentynyt. Vanhemmat kuvittelevat lapsen tarvitsevan pienestä lähtien virikkeitä ja harrastuksia. Vanhempi toimii arki-iltaisin autonkuljettajan vieden lapsia paikasta toiseen. Näin vanhempien ja lasten sekä puolisojen välinen rauhallinen aika on vähäistä mikä voi vaikuttaa perheen me-henkeen. Eri perheenjäsenten normaali vuorovaikutus edellyttää rauhallisia pysähtymisen hetkiä. (Honkala 2010, 102)

#### 4.4.4 Perheen suhde ympäröivään yhteiskuntaan

Välineen neljäs teema on perheen suhde ympäröivään yhteiskuntaan. Seuraavassa taulukossa on kuvattu teemaan kuuluvat osiot ja kysymysesimerkit sekä teemaan liittyvät perhetyön painotukset. Teemaan kuuluvia osioita avataan taulukon jälkeisessä tekstissä.

**TAULUKKO 4. Perheen suhde ympäröivään yhteiskuntaan -teemaan liittyvät osiot, kysymysesimerkit ja perhetyön painotukset**

<b>Perheen suhde ympäröivään yhteiskuntaan Osiot</b>	<b>Perhetyön painotukset</b>	<b>Esimerkkejä aikuisille suunnatuista kysymyksistä</b>
Työn ja perheen yhteensovittaminen	Liiallisen työnteon tai työttömyyden vaikutukset perheeseen	Pohdintaan kannustava: Kuinka väsynyt olit tänään työpäiväsi jälkeen?
Päivähoidon ja kodin välinen yhteistyö	Kasvatuskumppanuuden kautta tulevan tuen merkitys	Pohdintaan kannustava: Kuinka positiiviseen sävyyn puhuitte tänään kotona päivähoitoasioista?
Lapsen koulunkäynnin ja harrastusten tukeminen	Kasvatuskumppanuuden kautta tulevan tuen merkitys	Pohdintaan kannustava: Kuinka positiiviseen sävyyn puhuitte tänään kotona kouluasioista?
Mediankäyttö	Tietokoneen käyttö vs muut asiat ja lapsen kanssa vietetty aika	Pohdintaan kannustava: Onko joku perheenjäsenesi tänään ollut huolissaan tietokoneen käytöstäsi?

Taulukko jatkuu seuraavalla sivulla

Edelliseltä sivulta jatkuva taulukko

<b>Perheen suhde ympäröivään yhteiskuntaan</b> <b>Osiot</b>	<b>Perhetyön painotukset</b>	<b>Esimerkkejä aikuisille suunnatuista kysymyksistä</b>
Perheen taloudelliset asiat	Taloudellisten asioiden selvittäminen yhdessä perheen kanssa	Kartoittava: Kuinka hyvin olet tänään onnistunut hoitamaan raha-asiasi?
Sosiaaliset verkostot	Sosiaalisten verkostojen kartoittaminen, luominen ja elvyttäminen yhdessä perheen kanssa	Kartoittava: Oletko mielestäsi tänään saanut riittävästi ulkopuolista tukea?
Vanhemman oma aika ja harrastukset perheen ulkopuolella	Vanhemman jaksaminen, oman ajan ottamiseen kannustaminen	Kartoittava: Kuinka paljon olet voinut tänään tehdä itsellesi mieluisia asioita?

Tämä teema alkaa kysymyksillä, jotka liittyvät **työn ja perheen yhteensovittamiseen**. Työ vaikuttaa perheeseen monella tavalla. Jens Bonke (1997) on luonut työn ja perheen vuorovaikutuksesta malleja, joilla hän on kuvannut tätä suhdetta. *Segmentaatiomalli* ei näe mitään suhdetta työn ja perheen välillä. Vastakohtana tälle on *integraatiomalli*, joka pitää näitä kahta toisistaan erottamattomina. *Spill-over* – mallissa työn ja perheen nähdään asettavan toisilleen ehtoja ja vaikuttavan toisiinsa, yleensä siten, että työstä on perheelle kielteisiä vaikutuksia. *Kompensaatiomallissa* ihmisen ajatellaan kompensoivan perheessä kokemiaan pettymyksiä, sivuuttamisia tai vaikutusvallan puutetta työelämässä tai myös päinvastoin; työelämässä saatuja negatiivisia kokemuksia perheessä. Työn ja perheen suhdetta voidaan pitää myös *välineellisenä*, jolloin esim. työstä saatu palkka voidaan käyttää perheen kulutukseen ja vapaa-aikaan. *Konfliktimallin* mukaan perhe- ja työelämä ovat ristiriidassa keskenään ja syövät toisiaan. Mikään näistä malleista ei kuitenkaan yksinään selitä per-



he- ja työelämän suhdetta, vaan suhteen ymmärtämiseksi tarvitaan näitä kaikkia. Yksilöt näkevät omassa elämässään kaikki nämä mallit; työn ja perheen sovittaminen arkielämässä monimutkaiseksi kokonaisuudeksi koetaan sekä ristiriitaisena että toisilleen resursseja antavana asiana. (Salmi 2004, 113 - 114.) Mikäli jonkun perheenjäsenen mielestä työ vaikuttaa liikaa perhe-elämään, onkin perhetyöntekijän ja perheen tärkeää keskustella siitä mikä merkitys työllä on juuri tälle perheelle.

Vaikka työn ja perheen yhteensovittaminen on joskus vaikeaa, on työssäkäynnillä kuitenkin suora yhteys perheen tulotasoon. Yleinen tulotaso on Suomessa noussut viime vuosina. Köyhissä oloissa elävien lasten lukumäärä on sen sijaan kolminkertaistunut reilussa kymmenessä vuodessa. Vuonna 2007 köyhissä oloissa eli 151 000 lasta. Näiden perheiden tulot ovat alle 60 prosenttia keskimääräisestä tulotasosta. Noin puolet köyhyysrajan alittavista lapsiperheistä on sellaisia, joissa kukaan ei käy ansiotyössä eli vanhempien työttömyys lisää merkittävästi lapsen köyhyysriskiä. Nuorten vanhempien osuus alemmissa tuloluokissa on kasvanut selvästi muun muassa sen vuoksi, että työmarkkinoille on vaikea päästä kiinnittymään. (Stop köyhyys.)

Tässä osiossa on myös kysymyksiä, jotka liittyvät **päivähoidon ja kodin väliseen yhteistyöhön** sekä **lapsen koulunkäynnin ja harrastusten tukemiseen**. Kysymysten tarkoituksena on kannustaa vanhempia huolehtimaan lapsensa koulunkäynnistä ja tekemään koulun kanssa rakentavaa ja avointa yhteistyötä sekä myös keskustelemaan kotona kouluasioista positiiviseen ja yhteistyöhaluiseen sävyyn. Kysymykset kannustavat vanhempia myös kodin ja päivähoidon väliseen yhteistyöhön – kasvatuskumppanuuteen – sekä keskustelemaan myönteiseen sävyyn myös päivähoitoasioista kotona. Kysymysten taustalla on ajatus siitä, että perhetyötä saava perhe voi saada tukea myös näiltä tahoilta, jotka tekevät ehkäisevää lastensuojelutyötä.

Kysymykset kannustavat vanhempia myös tukemaan lastensa harrastuksia. Mieleinen harrastus on lapsen elämässä hänen mielenterveyttään suojaava tekijä. Suojaavat tekijät auttavat lasta kohtaamaan erilaisia elämän haasteita ja tukevat hänen selviytymistään. Ne edistävät lasta kehittymään positiiviseen suuntaan ongelmista ja riskeistä huolimatta. Mieleinen harrastus tuottaa lapselle onnistumisen kokemuksia, rentoutusta ja sen kautta hän voi toteuttaa itseään. (Suojaavat tekijät.)

**Mediankäyttö**–osiossa kannustetaan säätelemään liiallista mediankäyttöä sekä noudattamaan mediankäytön ikärajoja. Muuramen perheohjaajatkin ovat käytännön työssään huomanneet vanhempien liiallisen median käytön. Osa vanhemmista jopa syö tietokoneen ääressä ja sosiaalisen median käyttö katkaisee muun tekemisen vähän väliä. Tietokone voi imaista vanhemman niin, että lapset tuntevat itsensä laiminlyödyiksi. Mannerheimin lastensuojeluliiton ja Pelastakaa Lapset ry:n lasten palveleviin puhelimiin on tullut jo lasten soittoja asiasta. Kärjistäen voidaan puhua nettiorvoista, joiden vanhemmat tietokonemaailma on vienyt.

Raha-asioiden hallintaan kannustetaan **perheen taloudelliset asiat**–osiossa. Kysymykset pohjautuvat perheohjaajien käytännön työssä kohtaamiin tapauksiin, joissa vanhempien kaupan eteisessä olevien rahapeliä pelaaminen tai internetistä ostosten tekeminen aiheuttaa koko perheelle taloudellisia pulmia. Kysymysten tarkoituksena on saada perheenjäsenet pohtimaan omaa rahankäyttöään suhteessa perheen tarpeisiin.

Sosiaalisesta verkostosta keskusteluun, sen kartoittamiseen ja siltä avun hakemiseen kannustavat **sosiaaliset verkostot**–osion kysymykset. Tekemällä perheen kanssa verkostokarttaa voidaan selvittää perheenjäsenten sosiaalisia verkostoja, sen vahvuuksia ja siinä olevia puutteita. Siitä saatujen tietojen avulla voidaan ohjata ja rohkaista perhettä luomaan uusia sosiaalisia suhteita

ja elvyttämään vanhoja suhteita. Samalla voidaan auttaa perhettä tiedostamaan sosiaalisen verkoston merkitys perheen tukemisessa ja sen hyvinvoinnissa. (Järvinen ym. 2007, 113.)

**Vanhemman oma aika ja harrastukset perheen ulkopuolella**–osiossa kannustetaan vanhempaa viettämään myös omaa aikaa. Toimivan perheen yksi ominaisuus on toisaalta läheisyyden antaminen, mutta myös oman ajan ottaminen ja saaminen.

## 5 OHJAUSVÄLINEEN KÄYTTÖ TYÖNTEKIJÄN JA PERHEEN ARJESSA

### 5.1 Tietoturva ja asiakkaan suoja

Tietoturvasta on mobiilipohjaisessa välineessä huolehdittu monin tavoin. Kirjautuakseen web-pohjaiseen sovellukseen, työntekijä tarvitsee tunnuksen ja salasanan; tällä varmistetaan se, että sovellukseen ei pääse kuka tahansa. Jokainen perhe ja sen perheenjäsenet tallennetaan sovellukseen omilla tunnuksillaan, joissa ei esiinny heidän oikeita nimiään. Myös eri perheenjäsenten matkapuhelinnumerot tallennetaan sovellukseen, mutta ne näkyvät sovelluksessa tähtinä. Näillä seikoilla varmistetaan muun muassa se, että sovelluksen ollessa auki mahdolliset ulkopuoliset henkilöt eivät pysty tunnistamaan perhettä. Sovelluksessa voi myös tarkastella vain yhden perheen tietoja kerrallaan menemällä sovellukseen perheen tunnuksilla, jolloin eri perheiden tiedot eivät voi mennä sekaisin. Kun asiakas saa ilmoituksen kyselyn alkamisesta, hän lähettää vastauksena perhekohtaisen koodin, jolloin kysely alkaa. Näin esim. puhelimen katoamistilanteessa muut eivät pääse vastaamaan kyselyyn.

## 5.2 Kenelle kysymyksiä lähetetään?

Mobiilipohjaiseen työskentelyyn osallistuminen on perheille vapaaehtoista eikä sen tarkoituksena ole korvata asiakaskäyntejä vaan se toimii lisätukena perheelle. Perhetyöntekijä kartoittaa työskentelyyn sellaisia perheitä, joilla on voimia vastata tekstiviesteihin, pohtia niiden pohjalta perheensä tilannetta, omaa toimintaansa ja myös muuttaa sitä, sekä tarjoaa heille mahdollisuutta osallistua työskentelyyn. Työskentely on perheille maksutonta.

## 5.3 Kysymysten valinta ja lähettämisen aikataulutus

Välineen pilotointivaiheessa työskentelyjakso perheen kanssa kestää kahdeksan viikkoa. Kysely aloitetaan lähettämällä perheenjäsenille viisi valmiiksi valittua alkumittauskysymystä. Varsinaiseen työskentelyyn valitaan ohjelmasta ne viisi kysymystä, jotka liittyvät perheen kanssa yhdessä sovittuihin teemoihin. Kysymykset lähetetään joka toinen viikko kaksi kertaa viikossa ja ohjelmasta voi valita lähtevätkö ne parillisella vai parittomalla viikolla. Ohjelmasta valitaan myös tarkat päivämäärät ja kellonajat milloin viestit saapuvat asiakkaalle. Kysely ajastetaan valmiiksi, jolloin kysymykset lähtevät automaattisesti perheenjäsenille tietyin väliajoin valittuna ajankohtana. Perheelle voidaan tehdä uusi kysely uusine kysymyksineen jakson puolella välissä, mikäli työntekijä ja perhe näin sopivat. Varsinaisen työskentelyn jälkeen perheelle ajastetaan lähtemään valmiiksi valitut loppumittauskysymykset n. viikon sisällä työskentelyn päättymisestä. Loppumittauskysymyksissä kartoitetaan mm. menetelmän toimivuutta ja kokemuksia vastaamisesta. Alku- ja loppumittauskysymykset liittyvät välineen käyttöönoton arviointitutkimukseen eikä niitä enää sen jälkeen käytetä.

## 5.4 Kysymyksiin vastaaminen

Asiakas saa matkapuhelimeensa tekstiviestin, jossa ilmoitetaan kyselyn alkamisesta. Hän vastaa ilmoitukseen lähettämällä yhdessä perhetyöntekijän

kanssa valitun perhekohtaisen koodin. Näin koodi aktivoituu ja toimii ilmoituksena, että asiakas on valmis vastaanottamaan kysymykset. Mikäli asiakas ei tässä vaiheessa pysty vastaamaan kyselyyn, hän voi vastata viestiin neljän tunnin kuluessa, jonka jälkeen koodi ei enää ole aktiivinen. Kun asiakas on valmis vastaamaan kysymyksiin, ne tulevat hänelle yksi kerrallaan siten, että seuraava tulee vasta sitten kun edelliseen kysymykseen on vastattu. Kysymykseen vastataan ohjeen mukaisesti joko numerolla tai kirjoittamalla vastaus tekstikenttään. Tarkoituksena on, että jokainen perheenjäsen vastaa kysymyksiin itsenäisesti riippumatta muiden perheenjäsenten vastauksista. Viimeisen kysymyksen jälkeen tulee ilmoitus, että kysymyksiä ei enää sinä päivänä tule.

## 5.5 Vastausten käsittely

Työntekijä voi tarkastella kyselyn tuloksia sovelluksen vastaukset-tilassa.

Sieltä voi myös tulostaa perheen yhteenvetotietoja asiakaskäyntiä varten.

Työskentelyn loputtua perheen eFamily Coach-materiaali yhdistetään käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään esim. Efficaan.

## 6 POHDINTA

Lastensuojelun kokonaisuus jaetaan kahteen osaan: ehkäisevään sekä lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun. Ehkäisevää lastensuojelutyötä tehdään oikeastaan kaikissa lapsille, nuorille ja perheille tarjotuissa palveluissa. Lastensuojelua pitääkin ehdottomasti painottaa ehkäisevään puoleen, jolloin vältetään monilta inhimillisiltä kärsimyksiltä. Painopisteen asettaminen ehkäiseviin palveluihin on myös kunnille taloudellisempaa kuin raskaat lastensuojelun toimenpiteet. Perheisiin ja vanhemmuuteen kuuluvat pulmat tulisikin nähdä normaaliin elämään kuuluvina asioina ja vanhempien tulisi saada tukea kasvatustehtävässään varhaisessa vaiheessa peruspalveluiden piirissä ilman lastensuojelun asiakkuutta. Siksi esimerkiksi subjektiiviseen päivähoi-

to-oikeuteen ei tulisi kajota ja päiväkoteihin tulisi palkata lastentarhanopettajan työpariksi sosionomeja, jotka ovat suuntautuneet varhaiskasvatukseen, lastensuojeluun ja sosiaalipedagogiseen työhön. Myös perheiden kodinhoitopalvelut tulisi palauttaa entiselle tasolleen.

Perhetyötä tarjotaan yleensä avohuollon tukitoimena silloin kun perhe on lastensuojelun asiakkaana. Tuen saamisen edellytyksenä on sen kirjaaminen perheen asiakassuunnitelmaan. Kun kuntien perhetyön resurssit on pienet, jäin miettimään, alkaako resurssien vähyys ohjata asiakassuunnitelmaa? Toisin sanoen, ehkä sosiaalityöntekijä ei kirjaakaan perheen asiakassuunnitelmaan perhetyötä tukimuotona kun tietää, ettei sitä ole riittävästi kunnassa tarjolla?

Välineen käytöllä ei suoranaisesti ole tarkoitus vähentää asiakastapaamisia vaan sen tarkoituksena on toimia tukena asiakastapaamisten välissä. Voidaan ajatella, että perhetyö tehostuu siten, että perhe saa mobiilipohjaisen välineen käytön avulla lyhyemmässä ajassa tarvitsemansa tuen ja perhetyöntekijä voi ottaa uuden asiakasperheen nykyistä aikaisemmin vastaan. Myös siinä vaiheessa kun perhetyötä lopetellaan, voisi työskentely painottua mobiilipohjaiseen työskentelyyn ja siten välineen käytöllä voitaisiin edelleen tehostaa perhetyötä.

Aloitin ohjausvälineeseen kuuluvien kysymysten kehittelyn paneutumalla kysymysvalikon teemoihin liittyvään kirjallisuuteen. Ne neljä teemaa, joiden alle kysymykset tuli kehittää, tulivat projektin taholta ja niiden kriittiseen pohdintaan en käyttänyt aikaani, koska niiden takana oli vankan tietämyksen kasvatustieteen ja perhetutkimuksen sekä perheen ja lasten hyvinvoinnista omaavien, arvostettujen asiantuntijoiden joukko.

Sensijaan teemojen alle kuuluvien osioiden kehittäminen, niiden nimeäminen ja kysymysten ryhmittely niiden alle jatkui aivan viime metreille saakka. Osioiden nimeämisen ja siihen kuuluvien kysymysten lähtökohdaksi otin käyttäjävälisyyden. Toivon, että käyttäjä kokee kysymysten olevan loogisesti sijoiteltuna osioidensa alle ja siten helposti löydettävissä.

Kysymysten kehittelyn haasteellisin kohta oli kysymysten muotoilu. Käytetyn kielen tuli olla selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä eivätkä kysymykset voineet sisältää asiakkaalle vieraita ammatillisia termejä. Erityisesti päänaavaa tuotti kysymysten muotoilu voimavaraiseksi ja positiiviseen psykologiaan perustuviksi. Mikä ylipäättään tekee kysymyksestä voimavaraisten ja positiiviseen psykologiaan perustuvan? Ensinnäkin kysymyksen pitää saada asiakas oivaltamaan, että hänellä itsellään on ratkaisun avaimet ongelmaan ja siksi sen tehtävänä on saada asiakas pohtimaan. Valikossa onkin runsaasti pohdintaan kannustavia kysymyksiä. Kysymysten pitää myös tuoda esiin myönteistä näkökulmaa, joka monen kysymyksen kohdalla tarkoittaa sitä, että kysymys alkaa ”Kuinka hyvin...” Kysymyksen tulee myös ohjata toimimaan uudella tavalla ja siksi valikossa on monia toimintaan ohjaavia kysymyksiä. Haasteellista oli myös se, että kysymys piti maaduttaa yhden tekstiviestin merkkimäärään eli 160 merkkiin. Edellä mainittujen seikkojen takia jouduin muotoilemaan kysymyksiä monella eri tavalla. Käytin myös Uutta suomen kielen sanakirjaa lyhyempien synonyymien etsinnässä. Joskus en vaan saanut kysymystä muotoiltua 160 merkkiin, kuten esimerkiksi kysymystä ”Lapsi tarvitsee hellyyttä kasvaakseen fyysisesti ja psyykkisesti terveeksi aikuiseksi. Miten osoitit tänään lapsellesi hellyyttä? Kirjoita vastauksesi tekstikenttään”. Tässä kysymyksessä on viisi merkkiä liikaa. Kysymysten voimavaraisuus tulee mielestäni kuitenkin parhaiten esille lähetettävien kysymysten valinnassa. Perheyöntekijä valitsee valikosta asiakkaan kanssa yhdessä sovitujen tavoitteiden saavuttamista edistävät kysymykset ja käy vastausten pohjalta asiakkaan kanssa voimavaraistavaa keskustelua.

Kehittämistyö on jo itsessään innovatiivista ja siihen mukaan lähtevä henkilö osoittaa jo siihen mukaan lähtemisellä kiinnostuksensa uuden kehittämiseen. Tässä työssä innovatiivisuutta lisää se, että tietoteknologiaa on kaikkienensa hyödynnetty sosiaalialalla vähän. Se, että projekti on saanut rahoituksensa Euroopan aluekehitysrahastolta, osoittaa sen merkittävyyttä valtakunnallisel-lakin tasolla.

Kysymysvalikon kehittämisen pohjana käytin jo aiemmin saman projektin puitteissa perheneuvontaan kehiteltyjä kysymyksiä sekä lapsille kehiteltyjä omia kysymyksiä. Osa niistä oli sellaisenaan tai muokattuna soveltuvia myös perhetyön tarkoituksiin ja otinkin ne kaikki mukaan. Perusteluna tähän oli se, että kysymyksiä voi olla liikakin, mutta perhetyöhön oleellisesti kuuluvien asioiden pitää olla mukana. Kokonaan uutena osiona lisäsin huolenpidon, päihteiden käytön, kodin ja päiväkodin välisen yhteistyön sekä kodin ja kou-lun välisen yhteistyön. Median käyttö-osioon samoin kuin perheen taloudelli-set asiat -osioon tuli runsaasti uusia kysymyksiä. Osaan kysymyksistä kehitin aiheeseen johdattelevan intron esim. ”Joskus on vaikea asettaa lapselle rajoja. Oletko tänään asettanut lapsellesi rajoja”? Intron tarkoituksena on johdattaa varsinaiseen kysymykseen ja joissain tapauksissa antaa vihje hyvästä käytän-nöstä tai toiminnasta sekä siitä miksi juuri sen kysymyksen tekeminen on tär-keää.

Huolenpito ja päihteiden käyttö-osioden taustalla on lastensuojelun perhe-työhön oleellisesti kuuluva kontrolli. Huolenpito ja arjen hallinta vaatii mo-nissa perheissä ponnisteluja ja niistä saatava tilannekohtainen tieto on tärkeää. Tähän osioon kehitin kahdeksan aikuisille ja kahdeksan lapsille tarkoitettua kysymystä. Päihteiden käyttö-osioon kehitin yhteistyössä Muuramen perhe-ohjaajien kanssa kuusi aikuisille suunnattua kysymystä. Kodin ja päiväkodin sekä koulun välisen yhteistyön korostaminen on tärkeää lastensuojelun perhe-



työtä saavien kohdalla, koska päiväkotia ja koulu voivat omalta osaltaan antaa perheelle tukea kasvatuskumppanuudellaan.

Tässä kehittämistyössä toteutui kehittämistyöhön monesti oleellisesti kuuluva verkostoyhteistyö. Kokosin kysymykset työkirjan muotoon, jonka lähetin useampaan kertaan sähköpostitse projektin vastuuhenkilöille ja osatoteuttajan edustajille sekä Muuramen kunnan perheohjaajille. Työskentelytapa oli hyvä, mutta vaihtoehtoisena työskentelytapana olisimme voineet tehdä enemmän yhteistyötä Muuramen kunnan perheohjaajien kanssa esim. miettimällä kysymyksiä ideariihessä. Myös yhteistyö esim. juuri ideariihen merkeissä perheneuvontaan kehiteltyjen kysymysten tekijöiden ja lasten kysymysten tekijöiden kanssa olisi varmaan ollut hedelmällistä.

Eettisestä näkökulmasta katsottuna perhetyössä on aina mukana tuki ja kontrolli, riippumatta työssä käytetyistä välineistä ja menetelmistä. Jotta tuki ja kontrolli saadaan toimimaan yhteen, täytyy perheen ja työntekijän välille syntyä luottamuksellinen suhde. Luottamuksellisen suhteen edellytyksenä on avoimuus ja asioiden tekeminen läpinäkyväksi. Lapsen tarpeiden ja vanhempien auttamisen välillä voi olla ristiriitaa. Lasta ei voi koskaan käyttää välineenä vanhempien auttamisessa eikä lapsen tehtävä ole auttaa vanhempiaan. Myöskään lapsen huostaanottoa ei pidä jättää tekemättä jos tilanne sitä vaatii. Perhetyön taustalla on myös normiajattelua hyvästä vanhemmuudesta ja perheestä. Lapsen osallisuuteen itseään koskevassa asiassa on kiinnitettävä erityistä huomiota. Perhetyöntekijä voi työskentelyn aikana havaita perheessä sellaisia pulmia, joiden ratkomiseen hänellä ei ole ammattitaitoa. Työntekijän onkin tärkeää tiedostaa oman asiantuntijuutensa vahvuudet ja tuntea osaamisensa rajat. Mikäli työntekijän ammattitaito ei riitä perheen auttamiseen jossain asiassa, hänen tulee ohjata perhe oikean palvelun piiriin.

Tämän kehittämistyön luotettavuus perustuu huolella valittuun tietoperustaan, käytännön työstä saatuihin kokemuksiin ja sen pohjalta verkostoyhteistyönä kehitettyihin kysymyksiin. Välineen käytössä on myös huomioitu tietoturvallisuus, mikä lisää välineen käytön luotettavuutta. Kysymyksiä voidaan myös edelleen kehittää ja muokata välineen pilotoinnista saatujen kokemusten pohjalta. Kehittämistyön ulkopuolelle jäikin välineen käytön pilotoinnista saadut kokemukset Muuramen kunnan perhetyöstä, koska piloitointi on vasta alkanut. Pilotoinnin arviointi olisikin oman opinnäytetyönsä arvoinen asia. Välinettä voisi hyvin käyttää myös ehkäisevässä lastensuojelussa kysymyksiä muokkaamalla.

Luulen, että väline tulee löytämään paikkansa sosiaalialan tietoteknisten sovellusten joukossa. Luultavasti sitä kehitetään edelleen pilotoinnista saatujen kokemusten kautta. Kehittelyn jälkeen sitä tulee markkinoida kuntien ja järjestöjen sekä yksityisten sosiaalialan palveluyritysten käyttöön sekä myös kansainväliseen käyttöön. Välineen käytön puutteena näen sen, että asiakas voi halutessaan kaunistella tai vääristellä asioita kun vastauksista jää puuttumaan sanattoman viestinnän ja työntekijän tekemien havaintojen osuus. Myös se mietityttää kuinka omakohtaisesti vastaajat vastaavat ja vaikuttavatko vanhemmat lastensa vastauksiin.

Oma ammatillinen kehittymiseni meni huiman askeleen eteenpäin opinnäytetyön tekemisen johdosta. Samanaikaisesti opinnäytetyön tekemisen kanssa suoritin lastensuojeluun sekä perhetyöhön liittyviä opintojaksoja ja työharjoitteluita, joista oli runsaasti hyötyä opinnäytetyön tekemisessä. Toisaalta opinnäytetyön tekeminen syvensi tietämystäni ja osaamistani perhetyöstä ja lastensuojelusta. Kiinnostus uuden kehittämiseen, perhetyöhön ja lastensuojeluun sekä näiden opintojaksojen sijoittuminen tähän ajankohtaan vaikuttikin siihen, että halusin mukaan tähän kehittämistyöhön.

Opinnäytetyön tekeminen johti myös omaan henkiseen kasvuun. Oman toiminnan ja käyttäytymisen merkitys perheen hyvinvoinnin kannalta laittoi pohtimaan sitä, kuinka itse toimin ja käyttäydyn eri tilanteissa ja mikä vaikutus sillä on oman perheeni muihin jäseniin. Samoin parisuhteen merkitys lasten ja puolison hyvinvoinnissa ja systemaattiseen perhekäsitykseen liittyvien eri perheenjäsenten välisten suhteiden näkyväksi tuleminen ovat avanneet silmät tutkimaan ja muuttamaankin omaa perhe-elämää. Opinnäytetyön tekemisestä saadun tietämyksen ja sen käytäntöön siirtämisen johdosta koen olevani ainakin hetkellisesti piirun verran parempi äiti ja aviopuoliso.

## LÄHTEET

Arki haltuun -hanke. Väestöliiton internet-sivusto.

<http://www.vaestoliitto.fi/?x27375=970184>, viitattu 20.3.2011

Cacciatore, R., Korteniemi-Poikela, E. & Huovinen, M. 2008. Miten tuen lapsen ja nuoren itsetuntoa. Juva: WS Bookvwell Oy.

eFamily Coach. Jyväskylän ammattikorkeakoulun internet-sivusto.

<http://www.jamk.fi/tutkimus/projekteja/efamilycoach/etusivu> Viitattu 4.5.2011

Harju, J. & Salmela, N. 2011 Mobiilipohjaisen ohjausvälineen kehittäminen perheen lapselle. Tekeillä oleva opinnäytetyö.

Heino, T. 2008. Stakesin työpapereita-sarjan julkaisu 9/2008: Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset – selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Helsinki: Valopaino Oy

<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T9-2008-VERKKO.pdf>

Viitattu 5.3.2011

Honkala, S. 2010. Vanhemmuus lapsuuden mahdollistajana. Teoksessa Pari-psykoterapia ja parisuhteen kätketyt mahdollisuudet. Toim. V. Malinen & P. Alkio. Väestöliitto. Painosalama Oy: Turku.

Hurtig, J. 2006. Lasten tieto sosiaalityön haasteena. 2006. Teoksessa Lapset ja sosiaalityö –kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Toim. Forsberg, H., Ritala-Koskinen A. & Törrönen, M. Ps-kustannus: Jyväskylä

Itäpuisto, M. 2005. Väitöskirjatutkimus. Kokemuksia alkoholiongelmaisten vanhempien kanssa eletystä lapsuudesta. Kuopion yliopisto. Kopijyvä: Jyväskylä.

Jaaranto, H-M & Vornanen, K. 2004 Pro gradu-tutkimus. Vanhempien kasvatuskäytäntöjen yhteneväisyyden yhteys lasten ongelmakäyttäytymiseen ja oppimismäkuvaan. Jyväskylän yliopisto.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi: perhetyön arkea. Helsinki: Edita

Kuoppala, T. & Säkkinen, S. Terveiden ja hyvinvointilaitoksen tilastoraportti: Lastensuojelu 2010

[http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2010/Tr29\\_10.pdf](http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2010/Tr29_10.pdf)

Viitattu 5.3.2011

Lastensuojelulaki Finlex-tietokanta

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417> Viitattu 5.3.2011

Lastensuojelun käsikirja. Kasvun kumppanit. Sosiaaliportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen internet-sivusto. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/#>

Viitattu 7.4.2011

Malinen, K. & Sevón E. 2010 Parisuhteen hoitaminen: suhteiden arkea ja irtiotoja arjesta. Teoksessa Perhe -elämän Paletti – vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Toim. A. Rönkä, K. Malinen. & T. Lämsä., T. Jyväskylä: PS-kustannus.

Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/ominaisuudet.html> Viitattu 4.5.2011.

Nieminen, K. Artikkel "Vihdoin valoisa käänne" Sanomalehti Keski-suomalaisessa 3.4.2011

Nätkin R. & Vuori, J. 2007. Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino.

Pesonen A., 2006. Hyväksytyksi tulemisen kokemus sosiaali- ja terveystalauttamistyössä. Teoksessa Elämä koettelee, tuki kannattelee. Toim. J. Helminen. PS-kustannus: Jyväskylä.

Pietilä-Hella, R., 2006. Perhekeskus – kohtaamisen tila ja paikka. Teoksessa Elämä koettelee, tuki kannattelee. Toim. J. Helminen PS-kustannus: Jyväskylä.

Pohjola, A., Kääriäinen A. & Kuusisto-Niemi, S. 2010 Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Toim. A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi PS-kustannus: Jyväskylä.

Pääkkönen, H. 2010 Väitöskirjatutkimus. Perheiden aika ja ajankäyttö. Tutkimuksia kokonaistyöajasta, vapaaehtoistyöstä ja kiireestä. Multiprint Oy: Helsinki.

Rousu, S. & Jalonen, T 1999. Asiakasselvitykset lastensuojelutyössä. Teoksessa Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Toim. T. Holma Kuntaliiton painatuskeskus: Helsinki.

Rönkä, A., Malinen, K. & Lämsä, T. 2009. Perhe-elämän paletti. PS-kustannus: Jyväskylä.

Salmi, M., 2004 Joko-tai vai sekä-että: työn ja perheen suhde korkeakouluteuilla. Teoksessa Puhelin, mummo vai joustava työaika. Toim. M. Salmi & J. Lammi-Taskula. Gummerus Kirjapaino Oy: Saarijärvi.

Sinkkonen, J. 2003. Riittävän hyvä vanhemmuus. Dvd-tallenne. Suomen videokeskus Oy/Medifilm Oy

Stop köyhyys. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen internet-sivusto, [http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/tutkimus/hankkeet/stop\\_koyhyys/nakokulmia/lapsikoyhyys\\_on\\_suomessa\\_kasvussa](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/hankkeet/stop_koyhyys/nakokulmia/lapsikoyhyys_on_suomessa_kasvussa), viitattu 28.3.2011

Suojaavat tekijät. Väestöliiton internet-sivusto. [http://www.vaestoliitto.fi/vanhemmuus/tietoa\\_vanhemmille/perheiden\\_monimuotoisuus/lapset\\_ja\\_ero/suojaavat\\_tekijat/](http://www.vaestoliitto.fi/vanhemmuus/tietoa_vanhemmille/perheiden_monimuotoisuus/lapset_ja_ero/suojaavat_tekijat/) Viitattu 14.4.2011

Tervo, M. 2009. Koti resonoi vauvan äänen. Teoksessa Vauvan ääntä etsimässä. Toim. S. Kuosmanen. Nykypaino Oy: Vantaa

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampereen yliopistopaino Oy: Tampere.

Vanhemmuuden roolikartta. Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymän internet-sivusto. [http://www.vslk.fi/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10&Itemid=11](http://www.vslk.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=11)) Viitattu 4.5.2011